



## Changement d'opérateur suite litige

Par **stephanie300368**, le **13/03/2011** à **10:49**

Bonjour,

Cliente sfr (téléphone et internet) depuis de nombreuses années, j'ai, début décembre 2010, contacté par téléphone mon opérateur au sujet du "pack sfr"

Nous sommes alors convenus d'une transformation de mes contrats en "pack sfr" avec possibilité de revenir sur ma décision avant sa mise en application soit 3 semaines plus tard, le 23 décembre (de mémoire).

Pour raisons diverses - manque de visibilité sur l'économie réalisée, réengagement de ma part - j'ai souhaité me rétracter. J'ai donc comme convenu appelé vers le 20 décembre.

A la réception de ma facture mobile je constate qu'effectivement je dispose toujours d'un forfait illimytics (contracté en décembre 2007) mais je suis considérée comme une nouvelle cliente, c'est à dire réengagée pour 24 mois, avec options payantes soucrites (non demandées), sans mes numéros favoris et sans possibilité de les remettre

J'ai envoyé au service contentieux deux courriers avec AR faisant état de cette situation et demandant que l'on me rappelle. Dans le second, j'informe que sans nouvelle le 20/03/11 je ferai appel à un conseil juridique.

Pas de nouvelle.

Aujourd'hui je souhaite changer d'opérateur, en évitant les polémiques et que je sens arriver ... j'ai compris que je pouvais vous consulter gratuitement, alors pouvez vous me conseiller ?