



Probleme de resiliation avec sfr et probleme de reseau

Par **GUSTIAUX**, le **20/02/2011** à **10:44**

Bonjour,

Je suis actuellement abonnée chez sfr mobile

j'ai voulu résilier suite a la hausse de la tva j'ai reçu leur confirmation le 29 JANVIER pour une résiliation au 30 JANVIER je les ai appelé en leur demandant un délai un peu plus long le 30 etant un dimanche, je leur ai également demandé la démarche à suivre en cas de portabilité du numéro, la conseillère m'a alors dit qu'il ne fallait pas résilier mais qu'une fois le nouvel opérateur choisi ce serait à lui de demander la portabilité de mon numéro et que pour ma part je n'avais qu'à faire un courrier demandant l'exonération des factures restantes, j'ai donc souscrit un nouvel abonnement à nrj mobile et je devais activer ma ligne une fois le téléphone reçu le 5 février j'attends le mardi 8 pour aller dans l'établissement bancaire où j'ai souscrit l'abonnement, le lundi l'agence étant fermée, pour leur dire que le téléphone ne me plaisait pas du tout et que donc je l'ai renvoyé le lundi 7 afin de pouvoir l'échanger, entre temps j'apprends que Sfr n'augmente plus ses tarifs à compter du 7 je me rends donc dans un de leurs points de vente et explique mon cas à la conseillère et celle-ci est formelle je ne peux plus résilier, étant donné que j'ai souscrit mon nouvel abonnement le 1er février et que je l'ai renvoyé et que je suis en attente de pouvoir changer de modèle, afin d'activer ma ligne ainsi que la portabilité, suis-je en droit de quoi que ce soit vis-à-vis de sfr?

d'autant plus que mon réseau fonctionne par intermittence lorsque je suis à mon domicile que puis-je faire dans l'un et l'autre cas?

Cordialement Mme GUSTIAUX