



Clôture abonnement Internet

Par **AQkinkin**, le **10/03/2013** à **18:31**

Bonjour,

J'ai souscrit un abonnement internet avec une option bouquet TV, mais pendant une période de 8 mois je n'ai pas reçu la totalité des chaînes de ce bouquet.

Au bout de cette période, j'ai reçu un appel des services techniques pour prendre RDV afin d'intervenir directement sur le boîtier chez moi.

1 / j'ai demandé un RDV le samedi mais l'opérateur m'a indiqué que lui n'a avait pas de Samedi de disponible et qu'ils rappelleraient la semaine suivante.

2 / L'opérateur rappel, je demande un RDV le samedi mais l'opérateur m'a indiqué qu'il n'a plus de place disponible et qu'il clôturera l'incidente sur la box si je ne prends pas RDV. Bien sûr, je refuse mais l'incident est quant même clôturé.

Puis la facturation suivante, je reçois la facture avec la totalité du service "le bouquet TV" facturé. J'appelle le service client qui me dit ne rien pouvoir faire, il faut voir avec le service technique.

Je résilie donc mon abonnement, puis-que je considère me faire voler. Mais l'opérateur me facture 49€ de fait de résiliation. Je ne souhaite pas payer cette somme puis que je considère que la tentative de vole annule notre contrat.

Les choses se compliquent par la suite car j'avais 2 contrats avec cet opérateur. Internet et téléphonie portable, il y avait 2 factures mais j'ai souscrit un seul contrat pour les 2 activités.

1 / Partie internet, je lui dois 11€ mais si on retire les 49€ c'est lui qui me doit 38€.

2/ Sur la partie mobile je lui doit 38 €.

Donc, je décide de ne pas payer et de faire une réclamation devant le juge qui traitera l'injonction.

Mais, l'opérateur a demandé à 2 agences de recouvrement différentes de traiter les 2 contrats.

J'espère avoir décrit le problème clairement.

Voici mes questions.

1/ ai-je bien fait ?

2/ Faut-il que je paye puis que je porte plainte ou demander un conciliateur avant d'entamer des procédures juridiques.

3/ Puis-je regrouper les 2 procédures ?

Merci, de bien vouloir me conseiller.