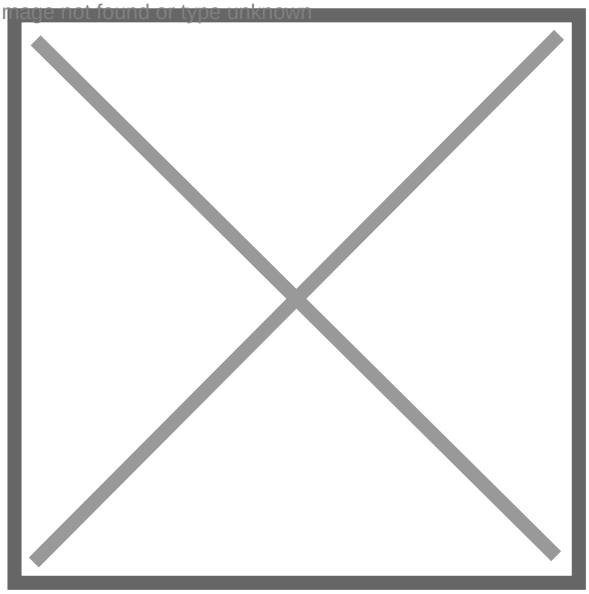
Image not found or type unknown



Litige facturation alice dégroupage total et france telecom

Par **STEPH94400**, le **09/09/2010** à **09:42**

Bonjour,
Cela fait bientôt deux ans que j'informe Alice, que ce soit par téléphone et/ou par courrier, que je reçois et règle tous les mois, les factures France Telecom.
Avant mon dernier appel, on me confirmait systématiquement, que j'étais en dégroupage total depuis le 5 mars 2008, que ce n'était pas normal et qu'il fallait que je contacte France Telecom.
Ce que j'ai fait ; il m'a été confirmé que je n'étais pas en dégroupage total, qu'Alice n'avait pas fait le nécessaire, et qu'aux yeux de la loi, les factures France Telecom faisaient foi.
Suite à cette réponse, j'ai recontacté Alice, afin de leur demander le remboursement des factures Alice ou France Telecom, qui m'a demandé de leur adresser par courrier recommandé avec accusé de réception, les copies des factures.
Ce que j'ai fait, et qui n'a toujours rien donné, mise a part une réponse par courrier, m'informant qu'il répondrait à ma demande dans un délai de 20 jours.
Lors de mon dernier appel, afin de relancer mon affaire, on m'annonce pour la première fois depuis presque deux ans, que je ne suis pas en dégroupage total mais en dégroupage partiel, et qu'il est normal de régler les factures France Telecom et Alice, et qu'il n'y a pas trace d'un dégroupage total dans mon dossier.
Vous comprendrez ma colère en apprenant ce que je souhaitais entendre depuis toujours et auquel j'aurai remédié au plus tôt, mais surtout, que l'on puisse falsifier des informations capitales de mon dossier.
En effet, j'ai signé un contrat pour un dégroupage total, le test sur le site d'Alice, les courriers que j'ai reçu et les contacts que j'ai eu par téléphone me l'on confirmé également, jusqu'à mon dernier appel.
De plus, le 20 août 2008, Alice m'a adressé un courrier, m'informant qu'il procèderait à l'activation de mon abonnement téléphonique, soit plus de 5 mois après le premier

prélèvement, ce qui prouve que je n’étais toujours pas en dégroupage total à cette date.
Dernièrement, j'ai adressé un courrier au service Médiation Alice, avec tous les justificatifs, mais leur réponse a été négative, comme je l'imaginais.
Que puis-je faire, y a t'il un recours ?
Je vous remercie d'avance pour vos réponses.

Par **mimi493**, le **09/09/2010** à **14:07**

Le premier point important : avez-vous des éléments probants montrant que vous avez contracté pour un dégroupage total ? Est-ce qu'Alice a répondu à une de vos plaintes par courrier postal ?
Si oui, vous pouvez attaquer Alice. Commencez par une LRAR de mise en demeure de vous indemniser pour leur erreur à hauteur de tous les abonnements FT + un petit quelque chose pour les soucis que ça vous a causé depuis deux ans, qu'à défaut d'un arrangement amiable dans les plus brefs délais, vous saisirez le tribunal de proximité.

Vous attendez d'avoir l'AR et 15 jours après, sans réponse, vous allez saisir le tribunal de proximité (sans frais en saisine simplifiée) de votre domicile.

Par **STEPH94400**, le **09/09/2010** à **17:36**

Merci pour votre réponse.
J'ai bien un courrier d'Alice, suite à mon premier courrier les informant que je recevais encore les factures France Telecom, où ils écrivent lisiblement, que je bénéficie de l'offre "ALICE BOX DEGROUPAGE TOTAL" depuis le 5 mars 2008.
Ils me disent que c'est France Telecom qui n'a pas fait son travail, et que c'est à eux que je dois réclamer le remboursement.
Après plusieurs courriers en LRAR et appels téléphoniques auprès d'Alice, de leur service Médiation et de leur service Qualité Consommateur, ainsi qu'une menace de plainte, leur dernière lettre m'informe que je ne suis pas en dégroupage total mais en dégroupage partiel et qu'ils ne peuvent donner une suite favorable à ma demande.
Suis-je obliger de passer par la mise en demeure ou puis-je saisir le tribunal aussitôt ?
Qu'est ce que la saisine simplifiée ?
Merci

Par **mimi493**, le **10/09/2010** à **01:51**

Ils n'ont pas le droit de vous opposer l'erreur de France-Telecom et en plus, eux-mêmes n'ont pas réagi quand FT s'est trompé (au passage, ils ne se sont pas trompés, c'est Alice qui n'a pas envoyé la bonne commande à FT mais ce n'est pas votre problème de savoir qui a fait l'erreur).

Vu que vous avez déjà fait des LRAR, ça devrait suffire. Dès qu'ils recevront la convocations au tribunal, vous n'aurez plus affaire aux téléconseillers de base qui n'ont aucune marge de

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

manoeuvre, mais au service juridique de la maison-mère. S'ils y pensent, ils vous contacteront pour vous faire une proposition. Soyez raisonnable sur les dommages et intérêts mais ferme sur le remboursement des factures FT.

Ils sont 100% en tort. N'oubliez pas en audience : ils n'ont pas le droit de vous opposer leurs problèmes avec FT.

Par **STEPH94400**, le **10/09/2010** à **09:44**

Merci beaucoup pour votre aide.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés