



PROBLEME FRANCE TELECOM / SFR

Par **terence13**, le **09/01/2013** à **11:46**

Bonjour,

Une petite question concernant un litige que j'ai avec France Telecom et SFR depuis le 23 septembre 2012 et face auquel je ne sais plus quoi faire, je m'explique:

J'ai aménagé dans une nouvelle résidence que je loue au mois de mai 2012. J'ai effectué une portabilité de mon FAI qui est SFR lequel me garantissait les mêmes prestations que dans mon ancien logement.

D'une part je n'avais pas les mêmes (débit insuffisant pour la HD) et d'autre part je subissais des pertes intermittentes de mes services qui ne fonctionnaient que deux ou trois jours par semaine.

Le 23 septembre 2012, la totalité de mes services est coupée. J'ai effectué auprès de SFR une ouverture d'incident technique, divers experts SFR et France Télécom sont passés à mon domicile et le long de ma ligne.

SFR décline sa responsabilité et m'indique que c'est France Télécom qui doit effectuer des réparations sur la ligne téléphonique qui est en très mauvais état et oxydée, élément acquiescé par l'expert France Télécom.

Hors depuis le 23 septembre 2012, soit maintenant au bout de 3 mois 17 jours, ma ligne ne fonctionne toujours pas et par conséquent France Télécom n'a pas effectué les travaux nécessaire à sa remise en état.

Je passe ma vie avec le service technique de SFR qui me dit ne pouvoir rien faire de plus si ce n'est de relancer sans cesse les services techniques de France Télécom avec qui je ne

peux avoir de contact direct.

Cela fait donc 3 mois et 17 jours que je n'ai plus de ligne fixe, plus d'internet, plus de télévision, plus de téléphone portable étant donné que je ne capte pas à l'intérieur de mon domicile et que j'utilisais le FEMTO de SFR (système d'amplificateur pour les ondes des téléphones portables) pour se faire.

Bref, je n'ai plus moyen d'alerter qui que ce soit en cas de problème quand je suis chez moi et personne ne peut me joindre ce qui pose problème étant donné que mon travail m'impose des astreintes, j'ai dû poser des demies journées de travail pour le passage desdits experts SFR et France Télécom, j'ai dû résilier mon contrat CANALSAT attendu que je passais via SFR pour sa réception.

Je suis désespéré face à cette situation, je ne sais plus quoi faire, pouvez-vous m'apporter un avis éclairé sur les démarches que je peux entreprendre pour que tout cela cesse enfin.

En vous remerciant par avance.

Cordialement.