



Déménagement aliceadsl (internet et téléphone)

Par **raphehison**, le **25/06/2008** à **18:41**

J'ai déménagé le 1 avril 2008 (toujours moi!). J'ai contacté ALICE (mon opérateur Internet) le 28 mars en leur communiquant le numéro que j'ai eu en appelant un conseiller France Telecom (se terminant par 34 95). Mais il s'avère que ce numéro appartient à un abonné France Telecom et en me rendant en agence, ce dernier me donne le bon numéro (se terminant par 40 95), confirmer par SMS et tout... Je signale en passant que n'ayant aucun retour de leur part, j'ai tenu à rencontrer un conseiller en agence qui m'a activé la ligne en quelques heures, avec un autre numéro encore (se terminant par 80 34)

J'ai beau expliqué le problème par téléphone à plusieurs conseillers d'ALICE, vu leur manque de coordination, aucune solution satisfaisante n'a été donnée. Et puis ils auraient dû se rendre compte que le numéro en question ne m'appartient pas en faisant le transfert. Je souligne que j'ai attendu deux (2) longs mois sans téléphone ni internet.

Pire, ils me facturent le 2ème mois d'attente (...) avec le numéro erroné (le 1er mois est gratuit suite au déménagement). Il me semble que je n'ai pas à payer cette facture, le numéro ne m'appartient pas. J'ai demandé un dédommagement en leur faisant un courrier recommandé avec accusé de réception. Aucune suite à ce jour.

Là j'ai résilié car la facture de téléphone portable pour les appeler est bien bien salée.

Autre souci, sur la facture, un nouveau libellé concernant le service télévision apparaît alors que j'en bénéficie pas, étant en zone non dégroupée. Raison de plus pour résilier car j'ai moins cher ailleurs et l'activation s'est faite en 3 jours!

Merci pour votre aide

Par **mmm3**, le **25/06/2008** à **20:08**

bonjour,

vous envoyer une lettre avec AR pour leur expliquer le problème

Par **raphehison**, le **25/06/2008** à **20:22**

C'est fait. Je l'ai envoyé le 25 mai.
Merci pour votre prompt réponse