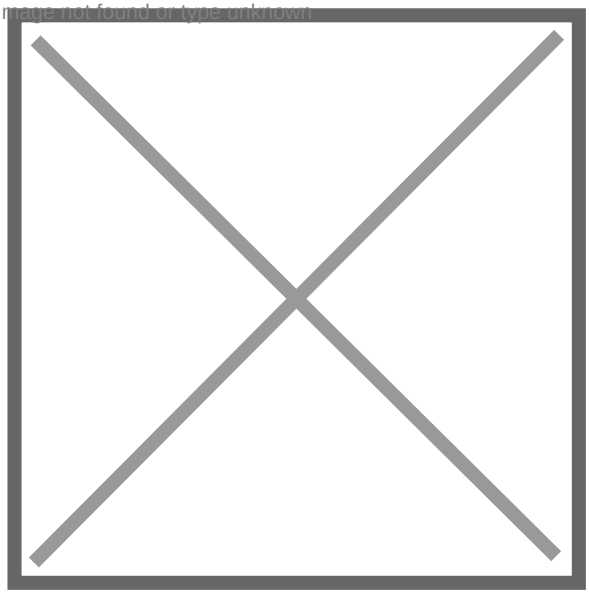
Image not found or type unknown



Neuf télécom - intrum justicia

Par **eza**, le **20/10/2008** à **17:24**

Bonjour à tous,

J'aimerais avoir vos avis et conseils concernant ma situation.

En Décembre 2007, j'ai quitté mon logement étudiant, et donc arrêté d'utiliser ma connexion chez Neuf Telecom. Cependant, j'ai oublié de résilier... C'est pourquoi en avril 2008, la société INTRUM JUSTICIA m'a appelé, me réclamant une somme de 87 euros. Je leur ai donc (naïvement) envoyé ce chèque que l'on me reclamait, après leur avoir précisé, au téléphone, que je souhaitais que mon contrat chez Neuf Telecom soit résilié. La personne m'avait répondu qu'il suffisait de régler cette somme pour que je soit tranquille; ne connaissant pas Intrum Justicia, j'ai cru cette personne, en pensant qu'ils s'occuperaient réellement de cette résiliation chez Neuf Telecom.

Or, en Juillet, nouvel appel, de Neuf Telecom cette fois : je doit à nouveau payer une somme d'argent, correspondant à la période Avril-Juillet. Je leur explique donc que j'ai quitté mon logement et n'utilise plus la ligne depuis décembre 2007, et que j'avais précisé lors de l'appel d'Intrum Justicia en avril 2008 que je souhaitai résilier mon contrat. On m'explique alors qu'on ne résilie pas son contrat de cette manière et qu'il faut que j'envoie un courrier + le matériel (neuf box,...), en précisant dans mon courrier que je ne souhaite pas régler la somme « avril-juillet » pour avoir peut-être une « chance » de ne pas avoir à la payer.

J'envoie donc un courrier de résiliation, en insistant sur le fait que je suis étudiante et donc dans l'impossibilité de régler cette somme (environ 90euros), et que par conséquent je souhaite que celle-ci soit annulée.

Le 27 août, je reçois un appel de Neuf Télécom qui me confirme que ma résiliation a bien été effectuée. Afin de m'assurer que je n'ai plus rien à régler je demande à la personne de bien

vouloir vérifier que je n'ai plus rien à faire ni rien à payer, ce à quoi la personne me réponde que c'est bon, il n'y a plus rien à payer. Je devrais recevoir le courrier de confirmation de ma résiliation la semaine suivante.

Fin septembre... Intrum Justicia m'appelle une nouvelle fois! En me réclamant cette fois ci la somme de 100euros. Ne comprenant pas que l'on me réclame encore de l'argent alors que l'on m'avait affirmé que tout était réglé, j'explique que mon contrat a été résilié en août, et que je n'enverrais pas à nouveau une somme que je ne dois pas, sur simple demande par téléphone et sans aucune preuve que je dois payer cette somme. Intrum Justicia me demande donc d'envoyer la copie de ma confirmation de résiliation afin d'annuler cette dette.

Problème... je n'ai toujours pas reçu cette confirmation. Jusqu'à maintenant je ne m'en inquiétait pas, puisque Neuf m'avait dit que je n'avais plus rien à payer. Seulement maintenant, j'en ai besoin! J'appelle donc à nouveau Neuf Telecom, où l'on me dit que j'ai en effet toujours une dette de 130 euros à régler. La personne me dit que le service concerné me rappellera dans les 48heures. Deux semaines plus tard, personne ne m'a rappelé, je réessaye donc à nouveau de parler à quelqu'un chez Neuf, afin de demander à ce qu'on m'envoie le courrier de résiliation: cette personne m'explique que le courrier a été envoyé à mon ancienne adresse (celle que j'ai quitté en Décembre 2007, alors que dans mon courrier de résiliation j'insistais sur le fait que je n'occupais plus ce logement), tout comme toutes les demandes de paiement, dettes,etc... Et qu'il leur est IMPOSSIBLE de m'envoyer ou de me faxer à nouveau cette confirmation, car « c'est le système qui s'en occupe ». Tout en ajoutant que de toute façon, ce n'est plus leur problème, « personne chez Neuf ne s'occupera [de moi] puisque mon contrat a été résilié », c'est Intrum Justicia qui s'occupe de mon dossier maintenant.

Pendant ce temps là, ma dette continue d'augmenter (elle est maintenant de 144 euros), et je ne sais vraiment plus quoi faire. Au départ c'est moi qui ai fait une erreur en ne résiliant pas correctement mon contrat, mais maintenant Intrum me réclame des sommes alors qu'en aout, chez Neuf, on m'avait affirmé que je n'avais plus rien à payer. De plus, il m'est impossible de récupérer mon courrier reçu à mon ancien logement... donc impossible de récupérer cette unique confirmation de résiliation que Intrum me réclame afin d'annuler ma dette.

Est-ce que je risque quelque chose? J'ai vu que selon l'article L34-2 du code des postes et communications électroniques, le délai de prescription est de 1 an. Ma seule solution est-elle d'attendre que cette année se passe, en évitant les appels d'Intrum?

Merci d'avance pour votre aide.

Par **Tisuisse**, le **20/10/2008** à **17:36**

Votre courrier de résiliation devait être envoyé à France-Télécom par LR/AR. Est-ce le cas ?

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés