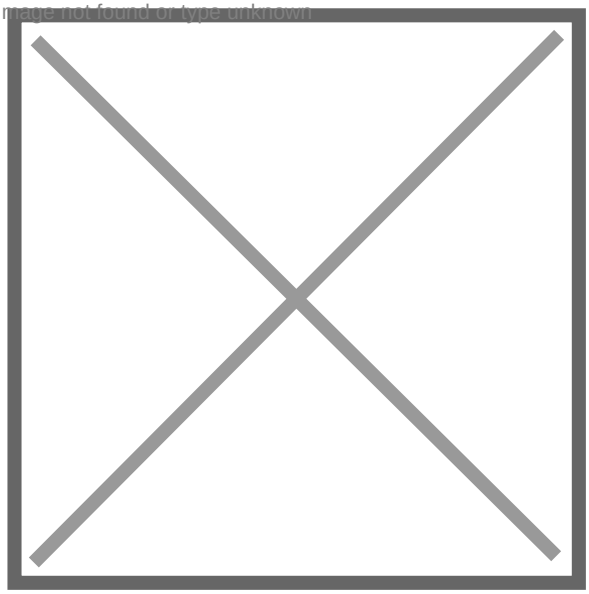
Image not found or type unknown



PROBLEME DE TELEPHONIE-FIXE

Par **BOUVRYGIRONA**, le **29/08/2015** à **12:14**

Bonjour,
Le 26 juin 2015, j'ai demandé le dégroupage de ma ligne à SFR. Après vérification, ils ont accepté cette commande, nous précisant que nous n'aurions pas de téléphone pendant 8 à 10 jours et s'engage à faire toutes les démarches auprès de Orange, nous n'avons donc pas à intervenir auprès de l'opérateur historique.
Le 30 juin 2015, je constate que ma ligne SFR et ma ligne ORANGE sont inactive - impossible de passer un appel.
10 après n'ayant toujours pas de ligne active, je vérifie l'état de ma commande sur mon espace client SFR et je constate qu'elle est en cours et que le délai maximum de traitement est de 3 semaines.
Je décide donc de patienter encore un peu.
Le 20 juillet, toujours pas de ligne et donc impossible de contacter le service client par téléphone. J'utilise donc un formulaire en ligne pour leur adresser un mail. Une réponse automatique m'est envoyé comme quoi une réponse me sera donnée sous 48 h - réponse que je n'ai jamais eu.
Je recherche donc un autre moyen pour contacter le service client et je passe par leur page Facebook.
Après bien des échanges, on m'annonce, le 25 juillet que ma commande a été annulée le 20 juillet (par qui, pourquoi ? pas de réponse).
Les échanges se poursuivent sur Facebook, puisque SFR ne peut (ou ne veut) me contacter autrement.
Le 27 juillet, surprise, mais la ligne SFR refonctionne et la ligne ORANGE reste inactive. J'en déduis donc que le nécessaire a été fait et que je suis, enfin, au bout de mes soucis. Et bien non !!!!
Le 20 août 2015, je constate que la ligne SFR est de nouveau inactive. J'envoie donc un mail au service technique, qui de nouveau me fait une réponse automatique (réponse sous 48 heures que j'attends encore...) et donc, re belotte, direction Facebook pour avoir quelques

infos.
Là, on me fait la réponse suivante :
SFR
22/08/2015 12:21

Bonjour Brigitte,

Je constate qu'une modification est présente sur votre ligne depuis le 20/08/2015 et cela peut déterminer la manque de tonalité. Je ne dispose pas d'une date exacte concernant la fin de celle-ci, mais je suis sûre que tout rentrera dans l'ordre dans les plus brefs délais.
Pour savoir plus de détails concernant cette modification, vous pouvez appeler le numéro 1023.

Passez une bonne journée !
Anna, Web Team SFR

Alors, c'est quoi cette modification ? Et bien à priori, ils n'ont pas traité ma commande de juin, et pour preuve je reçoit mes factures d'abonnement ORANGE.

Que puis je faire, pour obtenir les remboursements des facture ORANGE que je n'aurai pas du recevoir si SFR avait fait son travail correctement, et quelles compensations puis je avoir de la part de SFR pour l'inactivité de ma ligne.
De plus est il normal qu'un opérateur téléphonique mène leurs clients en bateau de cette façon.
Cordialement

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés