



Problème fournisseur d'accès à internet

Par **camski25**, le **27/09/2011** à **13:46**

Bonjour,

J'ai actuellement un souci avec mon fournisseur d'accès à internet.

Je suis actuellement locataire d'un appartement dont 5€ de charges de mon loyer correspondent à ce fournisseur d'accès à internet.

Afin de ne pas perdre ces 5€, je me suis donc inscrit [s]par téléphone[/s] à ce fournisseur. Le commercial m'a confirmé que les 5€ seraient déduits. L'offre était à 24,90€ donc j'aurais du payer 19,90€.

J'ai ensuite reçu une confirmation [s]par courrier[/s], comme quoi ma ligne était en cours de création mais je n'ai [s]jamais signé de contrat[/s] !

Cependant, j'ai été très surpris lorsque j'ai reçu ma première facture : ma facture était de 24,90€ et non de 19,90€, les 5€ n'étaient pas déduits !

Je me suis donc empressé de les appeler et il s'avère qu'avec l'offre choisie, je ne peux pas bénéficier des 5€ de réduction.

Alors que lors de ma souscription, on m'avait dit le contraire.

Après une multitude d'appels pour essayer d'arranger ce problème, j'ai résilié mon contrat. Maintenant, mon fournisseur d'accès me réclame une somme de [s]plus de 300 €[/s] à leur régler avant mise en demeure !

Je ne veux pas payer cette somme, je n'ai pas signé de contrat et les dires des conseillers commerciaux ne sont pas respectés !

Que faire ?

Merci pour votre aide.

Par **mimi493**, le **27/09/2011** à **14:07**

Ce n'est pas très clair.

S'agit-il du câble ? Si oui, les 5 euros en question sont donc pour le service antenne et ça n'a rien à avoir avec l'accès à internet

Par **camski25**, le **27/09/2011** à **14:11**

Il s'agit d'un forfait internet avec téléphone et tv.

Par **mimi493**, le **27/09/2011** à **14:28**

ça ne répond absolument pas à la question

Par **camski25**, le **27/09/2011** à **14:36**

Au temps pour moi.

Pour les 5€, mon fournisseur d'accès m'a certifié qu'ils seraient déduits de ma facture. Donc je pense que ces 5 € sont pour le fournisseur et non le câble...

Ensuite on m'a dit qu'ils ne pouvaient être déduits car je n'avais soit disant pas pris le bon forfait.

Par **mimi493**, le **27/09/2011** à **14:40**

ça ne répond toujours pas à ma question : est-ce que les 5 euros sont pour le service câble de l'immeuble ?

De toute façon, ça ne peut être que ça, il est interdit de faire payer dans les charges, autre chose.

Par **camski25**, le **27/09/2011** à **14:48**

Ca je ne sais pas.

Je me renseignerai.

Ce que je ne comprends toujours pas, c'est pourquoi mon fournisseur d'accès m'a dit qu'il allait déduire ces 5€ de mon forfait !

Par **camski25**, le **28/09/2011** à **07:55**

Je me suis renseigné auprès de mon agence immobilière, les 5€ sont bien pour mon FAI, il s'agit d'un partenariat avec ma ville.

Par **mimi493**, le **28/09/2011** à **09:45**

Allez voir en mairie pour savoir ce qu'il en est.

Le décret listant les charges possibles ne contient pas ce poste, donc je doute de la légalité.