



Réception sms sfr après ma résiliation le 8/02

Par **capuclic**, le **10/02/2011** à **08:05**

Bonjour,

Le 4 février 2011 j'ai appelé SFR pour avoir la confirmation que je pouvais résilier sans frais en raison de la hausse due à la TVA et que pour se faire, je pouvais bien m'abonner à un autre opérateur qui ferait lui même les démarches de portabilité. La réponse fut OUI.

Le 8 février 2011 à 12h10 je valide ma commande d'abonnement sur le site internet de Bouygues télécom en demandant la portabilité de mon numéro Sfr.

Le 8 février 2011 à 17h je reçois un sms d'SFR m'annonçant l'annulation de l'impact de la TVA sur leurs forfaits.

J'appelle donc SFR qui m'affirme que je vais être redevable des mois restants à mon forfait chez eux, soit 16 mois à 39 euros !

Le 9 février 2011 je leur ai envoyé un courrier avec AR leur prouvant ma bonne foi avec l'heure et la date de ma demande de portabilité afin de prouver que je n'étais bel et bien pas au courant de leur changement de politique et que je souhaitais résilier sans payer de frais.

Pourriez vous me dire qu'elles sont les issues à cette affaire ? Je me sens complètement volée. Si j'avais été au courant de cela (réception du SMS avant par exemple, je n'aurais pas engagé de résiliation !)

Dans l'attente d'une réponse, je vous remercie de m'avoir lue.

Par **Tomy137**, le **10/02/2011** à **19:03**

Bonjour,

Je suis exactement dans le même cas que vous, SFR me dit qu'il m reste plus de 400€ à payer et Bouygues me dit qu'ils se battent pour garder les nouveaux clients, et offrent actuellement 80€ pour nous aider à payer la résiliation. Maigre aide, mais le mal vient d'SFR, je tiens donc à indiquer que vous n'êtes pas seul dans cette situation.

En espérant que la situation se dénoue en notre faveur...

Merci d'avance pour toute information supplémentaire.

Par **amir**, le **13/02/2011** à **15:28**

Bonjour!

je suis dans la meme situation que vous! et apparament nous sommes pas seul!

j'ai eu un conseille de service client SFR , qui me disait faudrai leur envoyer une lettre qui prouve que je n'etais pas informe a ce que le TVA n'augmente pas chez SFR!

Donc j'espere que cela nous aidrai! si non moi je leur dois une some de 649euros!

parcontre je serai reconnaissant si vous pourriez ajouter sur le site, la lettre que vous les avez envoie a propos de ce probleme.

ca aidrai énormément, moi et ceux qui sont dans le meme bateau que nous!
et nous pourrons tous ameloire notre lettre on partagent nous idee et nous preuve!

Merci et bon chance!