



Contrat de télésurveillance - résiliation anticipée

Par **JP2013**, le **21/05/2013** à **13:32**

Il s'agit d'un contrat avec un opérateur de télésurveillance (échéance annuelle en février)

En juillet 2012 j'ai supprimé ma ligne fixe pour regrouper mes communications sur internet.

Cette opération a coupé la liaison avec la centrale de surveillance, ce que je n'avais pas réalisé; je croyais donc être toujours protégé.

Le comble est que l'opérateur ne s'en est pas non plus aperçu et que je paie depuis 11 mois un service qui n'est plus rendu.

L'opérateur prétexte que j'ai refusé une option permettant un test hebdomadaire du système mais cela n'excuse pas qu'un opérateur de télésurveillance ne s'aperçoive pas qu'il n'est plus connecté aux clients qu'il est censé protéger.

Il me propose une mise à jour payante du système que je refuse car ses concurrents me proposent une installation gratuite.

J'estime donc être en droit de résilier immédiatement ce contrat (j'ai envoyé une lettre réclamant le remboursement des sommes indûment perçues).

Un avis sur ce litige ?

Merci par avance

Par **moisse**, le **21/05/2013** à **16:18**

Bonjour,

Le même que vous.

Je suis "avisable" pour un proche dont l'installation ADSL - et donc la ligne téléphonique - est fragile.

Tous les 4 matins j'ai un appel téléphonique "robot" que je dois acquitter. Si je ne l'acquitte pas c'est le suivant qui hérite du problème.

Par **JP2013**, le **21/05/2013** à **18:21**

Bonjour et merci de cette réponse mais votre problème est différent me semble-t-il !

Par **moisse**, le **21/05/2013** à **18:34**

Je ne pense pas.

La rupture de communication entraîne ipso-facto une alerte.

C'est l'objet même de la télésurveillance que de réagir à tout événement anormal.

Certes j'ignore les aspects techniques de votre contrat, mais une coupure de liaison doit entraîner la réaction de la centrale.

Par **JP2013**, le **22/05/2013** à **11:08**

J'en déduis qu'il est inadmissible que la centrale n'ait pas réagi à la coupure ce qui doit justifier une rupture du contrat.

Je ne suis pas encore ataraxique mais j'espère le devenir bientôt.

Cordialement

Par **moisse**, le **22/05/2013** à **11:16**

Vous avez bien le temps j'espère.