



Problème avec mon opérateur internet

Par **Eléonore**, le **21/01/2010** à **15:30**

Bonjour,

J'ai un problèmes avec l'opérateur neuf telecom, et aurais besoin de conseil de votre part.

Voici la situation:

J'ai déménagé au mois d'aout, sans changer de ville, j'ai donc appeler le service client neuf pour déclarer mon déménagement, ce jour là on m'a dit que ce serait fait sans problèmes dans les 3 semaines. 3 semaines plus tard, toujours pas d'internet, je rappelle le service client, on me dit qu'il y a un souci technique sur mon compte (venant d'eux, pas de moi), ce qu'on ne m'avait pas dit avant, et qu'il faut le régler avant de pouvoir effectuer le déménagement, on me dit que ce sera fait dans les 3 semaines à venir encore, ils s'excusent et me disent que je ne paierais pas le mois de septembre. En effet, je n'ai pas payer le mois de septembre, mais il a fallu que je rappelle de nombreuses fois pour que le pb techniques soit régler, ce qui m'a amené à mi novembre environ (j'ai donc payé octobre et novembre, sans avoir internet ou le téléphone), mais une fois le pb technique réglé, ils ont oubliés d'effectuer le déménagement, j'ai donc rappeler à nouveau, on m'a à nouveau dit que ce serait fait dans les 3 semaines. 3 semaines plus tard, toujours rien n'avait été fait, j'ai donc encore une fois rappelé, et le déménagement n'avait toujours pas été enregistrer.

J'ai alors décidé de résilier mon abonnement, et est envoyé une lettre de résiliation en recommandé (dont j'ai le reçu) mi décembre. J'avais déjà du régler le mois de décembre et de janvier (les factures étant sur 2 mois). Ils m'ont appelés dès réception de ma lettre pour m'avertir qu'ils avaient bien notées ma résiliation, et qu'ils allaient 1- me rembourser la moitié de décembre et le mois de janvier, 2- m'envoyer un courrier explicatif pour que je renvoie la neuf box (je n'avais pas la télé, je n'ai dc jamais demandé, ni eu de décodeur).

Nous sommes mi-janvier, je n'ai jamais reçu ni le remboursement ni la lettre, et je suis

toujours enregistrées chez eux...

De plus, je tiens à préciser, que contrairement à ce qui est dit dans leur publicité sur un suivi personnalisé du client, je n'ai jamais eu à faire à la même personne, alors que j'ai appelé de nombreuses fois (je peux le montrer avec mes factures de téléphone PORTABLE, n'ayant pas le téléphone!)

Que dois je faire?

Puis-je me faire rembourser également les mois d'octobre novembre et décembre, comme ils n'ont pas assuré leur prestation?

Par **jeetendra**, le **21/01/2010** à **15:35**

Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes du Finistère

QUIMPER :

Unité Départementale
A.MUZELLEC
22 rue Jean Rameau - 29196 QUIMPER CEDEX
Tel: 02.98.64.11.66

Tous les jours sauf Samedi 9h-12h/14h-17h

Bonjour, prenez contact avec la Dgccrf à Quimper, les abus des opérateurs téléphoniques ils connaissent et pourront vous aider, bon après-midi à vous.

Par **LeKingDu51**, le **21/01/2010** à **21:13**

Bonjour,

Je vous conseille de leur adresser une lettre de mise en demeure en RAR leur demandant le remboursement des mois pour lesquels vous n'avez pas pu bénéficier du service et l'effectivité immédiate de la résiliation afin que vous puissiez renvoyer le matériel.

Si cette lettre n'a pas d'effet, il vous faudra sans doute les assigner devant la juridiction de proximité du siège social de Neuf par le biais d'une déclaration au greffe (gratuite et pas besoin d'avocat).

Cordialement