



Retard mise en service ligne téléphonique

Par **Julie**, le **01/10/2010** à **01:52**

Bonjour,

J'ai fait une demande d'ouverture de ligne téléphonique avec nécessité de la venue d'un technicien pour être connectée au poteau téléphonique de la rue. Après des dizaines d'appels aux services clients (payants depuis un portable... mais je n'avais pas de tél fixe), 2 RDV avec techniciens où personne ne s'est présenté, la venue de 3 techniciens, l'impossibilité d'utiliser mon abonnement internet, des factures Fr. Tel a payer alors que je n'avais pas de ligne et presque 2 mois d'attente, ma ligne a finalement fonctionné.

Je souhaite être remboursée pour les services non rendus et obtenir un dédommagement.
A quoi puis-je prétendre?

Merci pour vos réponses

Par **mimi493**, le **01/10/2010** à **02:50**

Avec qui avez-vous contracté ?

Par **Julie**, le **01/10/2010** à **09:38**

Avec France télécom : ce sont les seuls autorisés à effectuer des branchements au poteau téléphonique de la rue. Dès que ma ligne a fonctionné, je suis passée au degroupage total chez Free (je n'ai attendu qu'une semaine, rien par rapport au reste).

Par **mimi493**, le **01/10/2010 à 14:33**

Alors, je ne comprends pas le problème puisque vous n'avez pris un abonnement internet qu'après le bon fonctionnement de la ligne. Comment avez-vous pu avoir l'"impossibilité d'utiliser mon abonnement internet"

Par **Julie**, le **01/10/2010 à 18:53**

suite à mon demenagement, j'ai payé l'abonnement internet chez free pour rien! Mais ce n'était que ça!

Par **mimi493**, le **02/10/2010 à 03:47**

Si vous avez payé un abonnement à FT alors que la ligne ne fonctionnait pas, vous devez demander un remboursement.

Pour Free, c'est à eux qu'il faut demander le remboursement car ils n'ont pas mis en place votre abonnement (même si ce n'est pas de leur faute, la ligne ADSL n'était pas fonctionnelle, donc l'abonnement n'est pas du), donc doivent rembourser.

Par **Julie**, le **02/10/2010 à 14:36**

C'est à France télécom que j'en veux pas à Free!

Je ne compte pas me faire rembourser que les factures FT, mais aussi les coups de tél au service clients super chers depuis un portable, l'abonnement free, les desagregements divers.

J'ai envoyé une lettre de reclamation il y a 15 jours à FT avec justificatifs... j'attends toujours une réponse.

Par **mimi493**, le **02/10/2010 à 15:08**

Vous ne pouvez pas imputer à FT, les fautes de Free (que vous semblez nier, d'une manière incompréhensible) :

- la loi stipule que les appels à la hotline ne peuvent être surtaxés dans votre cas (loi Chatel).
- Free n'a pas le droit de vous faire payer l'abonnement tant que le service ne fonctionne pas, quel que soit le motif du non fonctionnement (sauf si c'est de la faute exclusive du client).

FT doit vous rembourser ce qui concerne le contrat qui vous lie à eux

Free doit vous rembourser ce qui concerne le contrat qui vous lie à eux

Free et FT se débrouilleront entre eux si Free estime que FT est en faute.