



Problème avec SFR pour résiliation

Par **yoyolegran**, le **05/05/2009** à **19:00**

Bonsoir,

J'ai voulu, mettre fin à mon contrat télé2 fixe pour retourner chez Orange, j'ai envoyé une lettre en recommandé avec AR. J'ai ensuite été contactée par SFR fin avril (des fois qu'ils arriveraient à me faire changer d'avis) me précisant que cela prendrait effet au 1er Mai et que je serai remboursée du trop perçu (tout va bien). Je me suis engagée auprès d'Orange pour un nouveau contrat internet, tv, tel illimité (j'avais déjà internet chez eux donc pas de coupure impeccable). J'en viens à mon problème : le 2 Mai au matin plus d'internet et plus de téléphone ! Je me rends à une agence Orange où on m'explique qu'il s'agit sans doute de travaux sur la ligne (un samedi 2 mai...) et d'appeler le lundi donc hier pour demander un test de ligne si le problème persistait. C'est ce que j'ai été obligée de faire et voici la réponse que j'ai obtenue : SFR a coupé totalement la ligne téléphonique, Orange n'a plus la main dessus et ne peut intervenir (alors qu'ils le peuvent d'habitude, le changement d'opérateur ne semble pas un souci et n'engendre pas le changement de numéro de fixe). Mon numéro de fixe (que j'ai depuis plus de 25 ans) n'est plus attribué et je ne peux le récupérer ! Il a fallu appeler SFR par lequel je me suis faite engueulée... rien à en tirer ! La seule solution d'Orange m'attribuer un nouveau numéro hier et attendre une quinzaine de jour la création de ligne pour Internet ! Pour moi, le comportement d'SFR est intolérable ! Je ne sais que faire pour tenter de récupérer mon numéro et tout simplement faire quelque chose contre SFR ! Pourriez-vous m'aider s'il vous plait ???

Par **ardendu56**, le **05/05/2009** à **22:43**

yoyolegran, bonsoir

Je pourrais vous dire "bienvenu au club," ces litiges font légions.

Vous pouvez faire appel à un médiateur gratuit.

Il intervient pour les abonnés AOL France, Bouygues Telecom, Cegetel, Easy_neuf, France Télécom, neuf mobile, Orange, SFR, Télé2, Universal Mobile, Carrefour Mobile.

"La médiation est un niveau de recours supplémentaire, rapide et gratuit dans le processus de traitement amiable des litiges commerciaux entre les opérateurs de téléphonie et d'internet, et leurs clients. Le médiateur intervient sur la demande du client lorsqu'il estime ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante ni auprès du service clients, ni auprès du service consommateurs de son opérateur."

Le médiateur des communications électroniques :

<http://www.mediateur-telecom.fr/index.html>

Vous pouvez contacter le répressions des fraudes DGCCRF, 30 millions de consommateurs...
Bien à vous.