



Problème de résiliation Alice internet

Par **francois1978**, le **08/06/2009** à **22:21**

Bonjour,

Suite à un déménagement, je cherche à résilier mon abonnement internet chez Alice depuis le mois de janvier 2009.

Après avoir suivi une première fois la procédure (envoi en recommandé avec accusé de réception du formulaire de résiliation) je reçois un courrier m'expliquant que le locataire de mon ancien logement a pris un abonnement chez un autre opérateur mais que mon contrat n'est pas résilié et que je dois continuer à payer mon abonnement (par prélèvement mensuel). Je renvoie donc un second formulaire de résiliation en recommandé avec A/R. Une fois l'accusé reçu je contacte Alice qui me dit que rien n'apparaît dans mon dossier et que je dois leur faire parvenir un autre courrier de résiliation avec une photocopie des A/R.

A contrecœur, je m'exécute (toujours en recommandé avec A/R). Je reçois donc l'accusé de réception tamponné par Alice (comme les deux autres) et en appelant le service client, il s'avère que mon abonnement est toujours en cours car ils n'ont pas reçu de demande de résiliation. Ils me demandent de leur en faire parvenir un, toujours à la même adresse, toujours en recommandé.

Je leur ai demandé s'il y avait un autre moyen de leur faire parvenir les documents (mail ou fax) mais on me répond que tout se fait par courrier (qui semble ne pas fonctionner au vu de mes 3 recommandés avec A/R)

Je me retrouve dans une situation où je dois prouver ma bonne foi sans que mon interlocuteur prenne la peine de m'en donner les moyens.

Quel est le moyen de mettre fin à cette situation et de me faire rembourser les mois où je n'ai pas utilisé l'abonnement qui m'a été facturé?

Par **wolf**, le **09/06/2009** à **16:11**

Vous avez envoyé votre résiliation de contrat par courrier recoAR, dont vous possédez la preuve qu'ils l'ont reçu.

A partir de là, à eux de prouver qu'ils n'ont rien reçu (impossible à la vue de l'AR en votre possession ;)

Partant de là, c'est le premier courrier recoAR de résiliation qui compte pour le préavis et la fin effective du contrat.

Si ils ne le respectent pas, c'est leur problème, plus le votre.

Rapprochez-vous de la DDCCRF de votre département avec copie des courriers, leurs preuves de dépôts (si tjs en votre possession, facultatif), et les AR (OBLIGATOIREMENT puisque seuls eux attestent de la bonne réception des courriers).

A partir de là, c'est la DDCCRF qui gèrera le dossier ;)

Visiblement, il y a tout lieu de penser que votre ancien FAI fait tout pour empêcher la résiliation, et vous forcer à payer...