



Résiliation Facturée par l'opérateur

Par **shake**, le **10/03/2011** à **10:32**

Bonjour,

j'étais chez l'opérateur SFR au moment de la hausse de la TVA.

Je décide de changer d'opérateur et aller chez l'opérateur VM, après 4 ou 5 appels sans réussir à avoir l'opérateur SFR, et même une fois ou ça décroche mais on me raccroche au nez, je décide de passer directement par l'opérateur VM pour faire la portabilité et résilier chez SFR.

J'appelle donc VM, prend un forfait et demande la portabilité.

Une semaine et demi plus tard je vois dans une pub ou un site de news que SFR décide de ne plus augmenter les tarifs. Je panique un peu et appelle VM (n'arrivant pas à joindre SFR). Ils me rassurent en me disant que la portabilité a été demandée avant cette annonce et que je ne risque rien.

Plus tard je reçois la facture de SFR avec 800 euros de frais de résiliation. J'appelle SFR et le conseiller me dit qu'il va faire la demande auprès de sfr solution.

SFR solution m'appelle pour me dire que ma demande est rejetée car la portabilité a été faite après l'annonce...

Ont-ils le droit ? Sachant qu'ils n'ont envoyé aucun courrier officiel à ce propos ? et que j'ai appelé l'autre opérateur avant qu'ils fassent l'annonce ?

Dois-je faire opposition ?

Merci pour vos réponses

Par **melpou**, le **17/03/2011** à **15:57**

Bonjour je suis dans le même cas (à très peut de chose près).

Juridiquement parlant : Est-ce la date d'envoi par recommandé de l'avertissement de résiliation mandatée par le nouvel opérateur (le 4 février pour moi) qui fait foi, ou la date de résiliation engagé par l'opérateur (le 15 février) ???

C'est à mon avis la question centrale du dossier.

Merci d'avance pour vos éclaircissement.

Par **shake**, le **17/03/2011** à **16:26**

Oui, et surtout : est-ce que l'opérateur peut se servir d'un "sms" ou d'une pub pour justifier qu'on a été mis au courant de ce changement a une date précise ?