



Problème SFR et France Telecom

Par **Aury**, le **06/06/2012** à **02:59**

J'ai un soucis avec ma connexion internet depuis 5 mois.

Je suis abonnée à SFR ADSL pour ma connexion internet et j'ai eu à faire à de maintes reprises au service client SFR, techniciens, ainsi qu'à leur experts et ceux de France Telecom.

Les soucis persistent alors que SFR me dit qu'ils sont résolus, j'ai du rouvrir mon dossier à plusieurs reprises, et hier soir j'ai enfin eu quelqu'un au service client qui m'a expliqué la situation réelle :

Les rapports des experts SFR pointent tous du doigt l'état de la ligne France Telecom en disant qu'elle est en fin de parcours et que c'est donc à cause de cela que j'ai des dysfonctionnements que ce soit pour l'ADSL ou le téléphone.

Les rapports des experts France Telecom disent qu'elle n'est pas en fin de parcours et que le problème est résolu.

Après chaque interventions, les dysfonctionnements persistent cependant.

Le service client SFR me dit qu'ils ne peuvent plus rien faire et que si je veux que les choses avancent, je dois résilier totalement ma ligne fixe France Telecom et en ouvrir une nouvelle pour qu'ils viennent tirer une ligne neuve sans quoi le problème restera irrésolu.

La personne que j'ai eu au téléphone m'a dit que la ré-ouverture d'une ligne était payante mais qu'il ne pourrait pas m'indiquer les tarifs et m'a dit que SFR prendrait certainement en charge une partie de la note.

Après quelques recherches sur internet, non seulement SFR ne prend plus en charge ce type d'intervention mais en plus, celle-ci s'élèverait à environ 110€.

SFR m'a confié une clé 3G en attendant, mais c'est qu'après avoir déposé en liquide 50€ de caution que l'on m'a annoncé que je ne pouvais avoir qu'1 giga de connexion internet et qu'il fallait que j'appelle SFR pour renouveler ce 1 giga si j'en venais à bout.

Il est facile de consommer 1 Giga de connexion internet mais il est encore plus facile de payer la facture téléphonique mobile avec laquelle je contacte régulièrement le service client ADSL et passe de longs coups de fil.

Lorsque je demande un geste commercial de leur part au niveau de mon forfait téléphonique qui est chez eux, réponse bateau : SFR Adsl et SFR mobile sont deux services totalement

différent et il leur est impossible de me faire un geste de ce côté là.

Je souhaiterais savoir si France Telecom est dans ses droits, s'il faut réellement que j'ai a résilier une ligne pour qu'ils interviennent, si SFR est dans ces droits et s'il n'y a pas d'autres informations complémentaires à connaître.

Merci

Par **melanie2**, le **25/06/2012** à **11:36**

bonjour

je ne suis pas la seule Je ne sais de quelle region vous etes Perso pres de Lorient j'ai exactement le meme probleme Dossier ouvert depuis 1 mois

la procedure SFR

1) un technicien mandaté de la region vient test bidouille et repart en ayant pris soin d'appeler SFR pour dire que ce n'est pas le réseau

2) SFR fait intervenir un technicien de Telecom qui test et bidouille au répartiteur qui est a 2.8km de mon domicile ayant aussi pris soin d'appeler son centre pour dire que tout va bien ce n'est la ligne

3) suivi de SFR - deux experts viennent 1SFR + 1Telecom qui vont et viennent et testent toutes les prises Non rien d'anormal pour eux deux

Aux dires de ces messieurs j'explose et leur dit qu'ils ne sortiront pas de chez moi sans que j'ai obtenu une reponse Alors seulement l'expert Telecom constate que le signal est plus que faible que la ligne est trop vieille pour supporter les materiels nouveaux Enfin un debut de reponse

Qu'il reviendra avec nacelle (8 jours pour en reserver une J HALLUCINE TOTALEMENT)et regardera au niveau de la connection maison

Voila où j'en suis mais le feuilleton n'est pas fini car la nacelle sera là demain 26/06/2012

J'attends avec impatience la chute du feuilleton et je ne me fais aucune illusion Je ne pense pas que Telecom mettra une ligne neuve bien je paie 30€ d'abonnement

TOUT LE MONDE S EN FOUT

Mais si par bonheur ils arrivaient a s'entendre pour resoudre mon probleme je vous ferai signe Il n'est absolument pas question pour moi de payer quoique ce soit et j'entends bien etre remboursé de mes abonnements du mois de juin

Gardons le moral Bonne journée a tous

Par **PAS CONTENT**, le **08/04/2019** à **14:19**

Bonjour

je suis dans le meme cas depuis le mois de novembre 2018 je rencontre des problèmes avec SFR .J'ai internet pendant 2 jours puis plus rien, prise de contact avec le service technique (manipulations des branchements...) .Ala suite de SFR baisse le débit le lendemain j'ai internet puis 2 jours après SFR remante le débit donc plus rien.2 techniciens de SFR sont venus et à chaque fois c'est un problème de FRANCE TELECOM qui doit faire le nécessaire à ce jour je n'ai vu personne .A chaque fois le dossier est cloturé et après chaque nouvelle panne il faut attendre 3 mois pour que FRANCE TELECOM s'occupe du dossier. Aujourd'hui un commercial de SFR à eu le culot de me proposer de proroger mon abonnement d'un an.FANTASTIQUE !! et j'ai eue une super remise de 1,57€ ALORS SFR UN DESASTRE UN SERVICE TECHINQUE DEBORDE ? QUI NE SAIT QUE VOUS LIRE UN LISTE DE CONSIGNES

BRAVO LE DELOCALISATION