



Résiliation d'abonnement Neuf

Par **laptiote**, le **15/05/2009** à **17:40**

Bonjour,

Je viens vers vous car je ne sais pas vers qui me tourner.

Je vous explique ma situation : ma grand mère avait une ligne téléphonique chez France télécom depuis de nombreuses années. En Aout 2007, Neuf Cegetel lui a proposé un contrat "Neuf Intégrale" qui incluait 5h de communication + 10 minutes vers les mobiles + l'abonnement téléphonique tout inclu. Elle a souscrit à ce contrat en croyant faire une affaire. Aujourd'hui, elle a voulu résilier ce contrat où il est inscrit "resiliation possible à tout moment sans changer de numéro" afin de prendre l'une des offres Orange qui inclu le téléphone fixe avec communication illimitées.

Cependant, elle apprend de la part de Neuf que c'est Neuf qui est titulaire de la ligne et que si elle veut résilier, elle devra perdre sa ligne et recommencer la procédure d'ouverture de ligne auprès de France Telecom(Orange) avec les frais associés.

Notre problème est que nous n'avons pas eu connaissance de ce changement de titulaire de la ligne et que nous n'avons jamais voulu que Neuf en devienne propriétaire. Les termes du contrats indiquaient simplement que Neuf devenait l'interlocuteur direct et que c'est à lui que devraient être payés les frais de communication et d'abonnement, ils n'ont jamais dit qu'il s'appropriaient de la ligne.

Est-ce que vous vous êtes retrouvés dans cette situation et quel est le recours que l'on peut avoir ?

Que pouvons nous faire contre Neuf?

Je vous remercie d'avance pour vos conseils.

Cordialement,

LaPtote