X

Référence client : X

Numéro de Ligne neufbox : X

Mail de contact : *****

Téléphone : *****.

SFR Service Consommateurs
92915 Paris La Défense Cedex

Le 30.11.2009

Madame, Monsieur,

Je vous fais part d'un problème que je rencontre avec mon ex-fournisseur d'accès internet (SFR Neuf), et qui dure maintenant depuis plus de 5 mois.

En effet, j'avais souscrit chez SFR, en novembre 2008, alors que j'étudiais à Reims, un abonnement par prélèvement automatique à 29,90 euros par mois (internet 100% Neuf Box), auxquels s'ajoutaient les règlements des numéros de téléphone payants contactés.

J'ai informé SFR le 25 mai 2009 que je clôturerai mon abonnement fin juin (à cause des grandes vacances, et pour cause de changement de ville d'étude en septembre), en leur demandant, comme me l'avait dit leur service client, de m'indiquer la marche à suivre. Après avoir reçu plusieurs coups de fil de SFR m'incitant à rester chez eux, j'ai dû les relancer moi-même par mail le 15 juin 2009 pour qu'ils daignent enfin m'indiquer la marche à suivre (ce qu'ils ont fait le jour même).

J'ai donc renvoyé mon matériel avec Accusé de Réception dans les temps (le 17 juillet 2009). Malgré cela, SFR a édité, le 5 septembre 2009, une facture d'un montant de 210,01 euros (facture qui n'était censée être éditée que s'ils ne recevaient pas le matériel). Suite à cela, j'ai envoyé à SFR, le 9 septembre 2009, par mail et par courrier, la preuve que j'avais bien renvoyé mon matériel afin de démontrer l'illégitimité de cette facture. Bien qu'ayant reconnu le 10 septembre 2009 qu'ils avaient reçu mon matériel durant le mois de juillet, mon compte bancaire a quand même été prélevé de 210,01 euros par SFR !

J'escomptais donc recevoir (enfin) les 210,01 euros deux mois plus tard, lors de la prochaine facture. Soit en novembre 2009. Le 5 novembre 2009, je reçois bien une facture de -210,01 euros, mais, aux alentours du 20, il n'y en a pas trace sur mon compte bancaire (alors que SFR prélève généralement les montants dûs autour du 20-25 du mois de la facture). Je contacte donc SFR par mail, le 24 novembre 2009. SFR m'indique alors, le 26 novembre 2009, que, suite à un « dysfonctionnement » de leur part, ma facture de clôture n'a pas été émise – malgré le fait que dans leur réponse du 15 juin 2009, SFR m'indiquait que cette facture serait éditée le 30 juin – que cela est enfin fait, et que je recevrai la somme qu'ils me doivent en... janvier 2010, lorsque j'aurai reçu ma facture de clôture (éditée, elle aussi, bi-mensuellement).

Furieux, je contacte par téléphone le service client une première fois le 27 novembre 2009 où un commercial me dit qu'il ne peut rien faire, mais qu'il pourra me passer un responsable dans une heure. Je rappelle donc une heure après, où un autre commercial, cette fois, m'affirme que mon compte sera régularisé sous 10 jours à compter du 27 novembre 2009, la facture de clôture venant d'être éditée.

Étant pourtant toujours un peu inquiet de la manière dont SFR va procéder au remboursement (c'est qu'en 5 mois, étant étudiant, j'ai changé d'adresse et n'habite plus à Reims), je rappelle donc (le 28 novembre 2009), et un nouveau commercial m'indique, comme la première fois, que mon compte ne sera régularisé qu'en janvier 2010, par virement automatique, 10 jours après l'envoi de la facture ! Il refuse même de me passer un responsable, allant jusqu'à laisser le téléphone pendre dans le vide, à lancer ironiquement que « janvier, c'est bientôt » (mon loyer, lui, n'est pas bientôt : il est tous les mois et j'ai besoin de cet argent) et à me raccrocher au nez – je contacterai encore SFR, par mail et par téléphone, pour leur donner l'adresse de mon domicile parental à laquelle ils doivent envoyer la facture de clôture.

Cette manière de faire est inqualifiable et j'ai déjà informé plusieurs associations de consommateurs (ADEC, AFOC, CLCV, CSF, CNAFAL, CNAFC, Familles de France, Familles Rurales, INDeCOSA-CGT, ORGECO, UFC Que Choisir...) de cette histoire, en joignant les preuves nécessaires. Je suis également en train de contacter des journaux et des sites (*ACBM, Canard Enchaîné, Libération, L'humanité, Marianne...*) ainsi que tous les forums internet et les sites communautaires (Facebook) sur lesquels je suis actif (environ une 30aines) pour diffuser cette histoire.

Je vais également contacter par courrier le *Service Consommateurs* de SFR, puis, si besoin, le médiateur Télécom (cela fait plus de 5 mois que cette histoire dure, et je n'ai pas de doute sur le fait que mon dossier soit recevable dans les formes) ainsi que le tribunal du commerce.

Je n'exige plus que le remboursement immédiat du montant de 210,01 euros. J'exige également, en plus des 210,01 euros, 500 euros de dédommagement pour compenser le temps, l'énergie, les coups de fil (payants), les Accusés de Réception (payants), les impressions (payantes), l'inquiétude, les mensonges, les informations contradictoires... passés à contacter SFR.

Tous les détails de mes mails, factures et accusés de réception sont téléchargeables à l'adresse suivante (vous comprendrez que je ne peux tout vous envoyer pour des raisons d'argent, aussi je n'envoie que ce que je juge indispensable) : *****.

Une copie de ce courrier est adressée à l'*UFC Que Choisir*.

Sincèrement,

Erwann *****.