



Demande facture sfr et mise en demeure par service contentieux

Par **baudel sabrina**, le **13/05/2011** à **16:42**

Bonjour,

Le 18 novembre dernier j'ai résilié mon contrat d'abonnement téléphonique (SFR). J'ai reçu en décembre un e mail me disant que ma facture d'un montant de 42€ était disponible sur mon espace client, mais impossible de me connecter sur leur site internet car ils avaient déjà coupé ma ligne téléphonique et le site ne reconnaissait donc déjà plus mes identifiants. J'ai demandé au service client par téléphone à avoir une facture. Je n'ai jamais contesté le paiement de ces 42€, je voulais juste savoir ce que je payais. La personne du service client m'a gentiment envoyé sur les roses en me disant qu'il fallait payer 4 euros pour avoir un duplicata de facture. Je leur ai envoyé une lettre pour réclamer un original de facture, car c'est mon droit de savoir ce que je paye! sans réponse. J'ai bloqué mes prélèvements automatique afin d'obtenir gain de cause : s'ils tiennent à ces 42€ qu'ils me donnent en échange une facture, si j'avais payé tout de suite je n'en aurai jamais vu la couleur... Et malgré cette précaution je ne l'ai encore jamais vu. Ils ont préféré faire appel à une société de recouvrement "contentia" pour me faire payer de force la somme due. J'ai envoyé déjà deux lettres à contentia avec A/R et en expliquant que je ne refuse pas de payer ces 42 €, je veux juste savoir avant de payer ce que c'est (frais de résiliation? consommation?). J'ai maintenant une "mise à demeure" avec menace de transmettre mon dossier à un huissier de justice afin de saisir mes biens, ma rémunération ou mon véhicule. Je trouve cela ridicule, je ne suis pas une criminelle, je veux juste une facture pour connaître le détail du montant que l'on me demande, c'est tout.

Existe-t-il une loi qui oblige une société telle qu'SFR à fournir à ses clients une facture ? Parce que je pourrai payer maintenant pour éviter que cette histoire n'aille trop loin mais je n'ai pas tenue tête jusqu'à présent pour tout laisser tomber, il est normal de payer ce que l'on doit mais avec une facture ça sera mieux non?

Je ne sais pas si je suis dans mon bon droit, ne connaissant pas la loi.

Merci d'avance pour votre réponse