



Télécom / résiliation pour défaut de service.

Par **Michel30**, le **06/08/2008** à **14:47**

Bonjour, je suis abonné à **** depuis plusieurs années pour le téléphone et l'ADSL. Le modem mis en place par cette société fonctionnait si bien que j'avais choisi d'abandonner l'opérateur historique... J'ai été un client heureux... jusqu'au mois de juin dernier où les pannes ont surgi de manière récurrente et avec une fréquence élevée. Les nombreux diagnostics réalisés successivement par les différents techniciens en ligne n'ont pas réussi à stabiliser mon système qui, en général, ne me permet ni Internet ni le téléphone. Cependant les factures **** continuent naturellement à arriver... J'ai évidemment fait part de mes difficultés et de mon impatience au service Clientèle qui ne m'a pas encore répondu. Pour information, lors de la souscription du Pack complet *****, j'ai rempli un formulaire d'abonnement qui a permis à cet opérateur d'effectuer les démarches auprès de FT et je pense que ce papier signé a valeur de contrat (...). Mes questions concernent donc la résiliation pour rupture de service. Ai-je le droit de quitter sans délai, après l'envoi d'un courrier (L.R/A.C) au service clientèle ? Puis-je obtenir un dédommagement (remboursement des 2 mois++) autrement que par la voie du juge de proximité ? En vous remerciant. M.S.

Par **coolover**, le **06/08/2008** à **21:37**

Bonjour michel ! Effectivement, tu pourrais engager la responsabilité de ton FAI (dont j'ai masqué le nom pour éviter les problèmes de responsabilité) en cas de dysfonctionnement du réseau (Article 1147, code civil), les tribunaux considérant d'ailleurs que les FAI ont une obligation de résultat : si le service n'est pas optimal, leur responsabilité est établie. La 1ère démarche est de faire une LRAR en le mettant en demeure de résoudre définitivement le problème. A défaut, tu pourras demander la résiliation. Si vraiment cela bloque, tu peux essayer de faire intervenir le médiateur des télécommunications (dont le nom est rappelé dans

les conditions générales de ton contrat à vérifier sur le site internet de ton FAI).
Si tout ça n'aboutit pas, il n'y a pas d'autre choix que de saisir le juge de proximité.
Depuis 3.000ans que les hommes cherchent un moyen de rendre la justice, celui qui s'avère le plus efficace restera toujours les tribunaux :)
Et comme je dis souvent, il est moins difficile de saisir un juge de proximité que de souscrire un crédit de nos jours :)

Par **Michel30**, le **07/08/2008 à 11:06**

Merci pour la réponse.
Cordialement. MS