



Nancy, le 10 janvier 2008

**NEUF TELECOM
SERVICE CLIENT
40-42 Quai du Point du jour
92 659 BOULOGNE BILLANCOURT**

N/Réf. : dossier n° 13907 AMU
(à rappeler dans toutes vos correspondances)
V / Réf : référence client :

Messieurs,

Notre adhérent, Monsieur M, domicilié au à (54), nous a fait part des suites du litige qui l'oppose encore à votre société.

Nous vous avons déjà adressé nos remarques sur ce dossier dans une lettre du 12 novembre 2007. Notre adhérent est en opposition avec votre société depuis juin 2007. En effet, il n'a jamais répondu favorablement à votre offre téléphonique et vous a fait part dans de trop nombreux courriers de sa volonté de ne pas être lié à vos services.

Nous vous rappelons que vous avez répondu par deux fois favorablement à ses arguments par une lettre du 10 juillet 2007 et du 27 septembre 2007.

Or, le 3 novembre 2007, Monsieur M reçoit encore une facture (533769371) de 19, 59 euros, montant que sera réclamé par une mise en demeure- dernier avis avant suspension du 17 novembre 2007. Cette facture a d'ailleurs fait l'objet de contestation de la part de notre adhérent et suite à appel à vos services (0800 95 01 99), une conseillère a confirmé que le dossier en cause était vide et que les factures ne devaient être prises en considération.

Il semble, dès lors, que vous ne respectez pas vos engagements puisque selon vos dires Monsieur M ne devrait pas être lié à vous et devrait faire l'objet de remboursement dans un délai de six semaines. Ainsi, nous vous demandons d'opérer immédiatement les remboursements de toutes les sommes versées par Monsieur M (soit 54, 71 euros, facture 508619447) en application de l'article 1235 du code civil et de cesser toute relation avec notre adhérent.

De surcroît, il apparaît que vos services ont quelques problèmes de communications (vos prestations de téléphonie et d'Internet ne favorisent-elles pas la communication ?) puisque notre adhérent n'obtient pas satisfaction et pire encore, fait l'objet d'une nouvelle activation de son abonnement téléphonique, le 22 Novembre 2007 !!

76, rue de la Hache - 54000 NANCY

Tél. : 03 83 85 51 95

Siret : 33099551500021 - APE : 913 E

E-mail : ufcnancy@ufcnancy.fr

Site d'information : www.ufcnancy.fr

La weboîte à malices : www.ufcnancy.org



Cependant, le 27 novembre 2007, les services Neuf Intégrale ont été résiliés à l'initiative d'un autre opérateur... Nous vous rappelons que c'est sur vos conseils dans votre lettre du 10 juillet 2007 que Monsieur M a fait appel à un autre opérateur afin de ne pas perdre sa ligne téléphonique.

Nous sommes confrontés à un nouveau cas de réactivation automatique de contrat. Cette méthode très particulière de compter vos clients dure depuis plus d'un an et vous nous certifiez à chaque fois que vous allez faire le nécessaire....

Il sera plus que difficile d'invoquer une faute des sous-traitants dans un tel cas. A notre connaissance, ils n'ont pas accès à votre informatique...

Nous vous demandons un engagement ferme sur la suppression définitive de ces méthodes hardies qui pourraient nécessiter de nouvelles actions judiciaires...

Dans l'attente,

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour l'UFC,

Le service juridique

76, rue de la Hache - 54000 NANCY

Tél. : 03 83 85 51 95

Siret : 33099551500021 - APE : 913 E

E-mail : ufcnancy@ufcnancy.fr

Site d'information : www.ufcnancy.fr

La weboîte à malices : www.ufcnancy.org

