

Litiges liées à l'ADSL vus par l'UFC-Que choisir de la Meuse depuis avril 2008 :

dossier	FAI	circonstance	nature
2500	orange	Résiliation pour cause de déménagement	Poursuite des prélèvements
2501	neuf	Souscription. L'installation n'a jamais fonctionné. Zone non couverte.	Poursuite des prélèvements, société de recouvrement.
2506	orange		Interrogation du consommateur sur la responsabilité du FAI sur les spam reçu
2508	neuf	Souscription. L'installation n'a jamais fonctionné.	Poursuite des prélèvements, société de recouvrement.
2512	neuf	Souscription. L'installation n'a jamais fonctionné.	Poursuite des prélèvements, société de recouvrement.
2516	neuf	Souscription par démarchage au téléphone. L'installation n'a jamais fonctionné.	Le consommateur demande le remboursement des frais engagés.
2521	orange	Évolution de l'abonnement ADSL/téléphone illimité vers nouvelle fonctionnalité téléphone mobile illimité en WiFi à domicile.	Dysfonctionnement technique provoquant dépassement important du forfait de téléphone mobile
2524	neuf	??	??
2529	alice	Souscription. Très mauvaise organisation du contact client chez le FAI	Perte de confiance du consommateur, menant à résiliation avant la livraison de la Box ADSL
2542	orange	Souscription. Achat d'un kit de connexion ADSL en super marché assorti d'une promotion sur la TV.	Aucune compensation n'est prévue en dédommagement d'une ligne ne permettant pas un débit suffisant pour la fourniture de la TV par ADSL.
2545	alice	Souscription par démarchage au téléphone. Règlement par CB. L'installation n'a jamais fonctionné. Zone non couverte.	Poursuite des prélèvements, société de recouvrement.
2548	neuf	Le téléphone de la Box ADSL ne fonctionne pas	Le FAI ne rétablit pas le téléphone malgré de multiples demandes du consommateur.
2550	alice	Souscription. L'installation n'a jamais fonctionné.	Poursuite des prélèvements, société de recouvrement.
2554	free	Modification contractuelle du mode de connexion avec le déploiement de l'offre ADSL dans la zone où se trouve l'abonné.	Le consommateur, par méconnaissance de son contrat, n'accepte pas cette évolution.
2565	?	Souscription par téléphone. L'installation n'a jamais fonctionné.	Interrogation du consommateur sur ses recours

Activité UFC-Que Choisir de la Meuse depuis avril 2008

- 56 visiteurs uniques reçus à la permanence litige du samedi matin
- 21 dossiers ouverts
- 66 réponses écrites à des consommateurs.

SECTEUR DE CONSOMMATION	NB DE LITIGES TRAITÉS
1 – LOGEMENT, COPROPRIÉTÉ, IMMOBILIER	6
2 – ASSURANCES	1
3 – BANQUES ET ORGANISMES DE CRÉDIT	6
4 – AUTO, MOTO, CARAVANE, ...	1
5 – ALIMENTATION	0
6 – SERVICES ET ÉQUIPEMENT DE LA MAISON	17
7 – ÉNERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DÉCHET, ENVIRONNEMENT	9
8 – ADMINISTRATION	2
9 – OPÉRATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	19
10 – SANTÉ, MEDECINE, MALADIE, HYGIÈNE	0
11 – ENSEIGNEMENT	0

LITIGES TRAITÉS PAR SECTEUR DE CONSOMMATION

