



Souscription contrat fibre Free problématique

Par Olympe2

Bonjour,

J'ai changé de domicile aussi, le 02 octobre de cette année j'ai souscrit un contrat pour avoir la fibre à mon domicile chez Free puisque j'ai déjà mon compte de mobile chez eux.

Il était bien précisé que ma nouvelle adresse était éligible à la fibre.

Un technicien est passé et n'a pas réussi à faire les branchements.

Après de nombreux appels on fini par me dire hier que le logement étant neuf qu'ils ne sont pas en mesure de me livrer la fibre.

Pourquoi ne l'avoir pas dit plus tôt ?

Bref, je leur dis que j'arrête ce contrat et restitue le matériel devenu inutile .

Je n'ai toujours pas reçu les documents pour effectuer le retour, par contre on me demande de payer 59? de frais de résiliation que je refuse de régler puisque je n'ai pas eu la livraison de la prestation demandée.

Comment faire ? Y a t'il des références de textes de loi que je peux indiquer dans. Par avance, merci, cordialement

Par ESP

Bonsoir et bienvenue

L'opérateur a validé l'éligibilité à votre adresse, ce qui constitue une information précontractuelle engageante. Le fait de découvrir après l'échec de l'installation qu'il y a un problème d'infrastructure (logement neuf nécessitant une intervention spécifique d'Orange) est un manquement à son obligation d'information.

Si votre opérateur lui même vous indique de passer par Orange, c'est qu'il reconnaît ne pas avoir effectué correctement l'étude préalable.

Si l'opérateur maintient sa demande de paiement des 59 ? après votre LRAR, la prochaine étape est de saisir le Médiateur des communications électroniques.

C'est une voie gratuite, rapide et obligatoire avant toute action en justice.

Vous devez d'abord avoir formulé une réclamation écrite auprès du service client, puis du service consommateur de l'opérateur, et attendre au moins un mois sans réponse satisfaisante (ou deux mois sans réponse du tout) avant de pouvoir saisir le médiateur.

Par Olympe2

Bonsoir,

Je vous remercie de la rapidité et de la précision de votre réponse.

Je vais effectuer les démarches indiquées et bloquer tout prélèvement.

Encore merci, cordialement, Olympe