



Coupure internet depuis décembre

Par patrickbenoit

Bonsoir,

Depuis le 31 décembre je subis une panne internet(fibre coupée). Mon opérateur ne peut pas intervenir sur l'installation défectueuse car elle se situe dans un boîtier qui appartient à SFR.

Mon operateur a déjà pris contact avec eux à plusieurs reprises mais toujours pas d'intervention de leur part. J'ai pris contact avec la mairie (car c'est eux qui ont donné le marché à SFR) qui les a contacté aussi et ce à plusieurs reprises. Ils ont promis d'intervenir en urgence mais jusqu'à maintenant, je n'ai toujours rien.

J'ai envoyé un recommandé à mon opérateur en vu d'un geste commercial car nous nous retrouvons sans télé, sans téléphone et sans internet. On ne peut pas payer pour un service qu'on a pas. Ma conjointe devant effectuer son activité professionnelle en ligne se retrouve bloquée. En cette période compliquée, nous "sommes" coupés de tout. Nous avons des enfants et cette situation ne peut plus continuer. Nous allons adresser en ce sens un RAR à SFR également.

Quels sont les recours dont nous disposons?

Vous remerciant par avance pour vos réponses.

Par AGeorges

Bonjour,

Vous pouvez invoquer une inexécution contractuelle auprès du fournisseur d'accès Internet =FAI (article 1147 du code civil). Attention, il s'agit de votre FAI, pas de SFR.

Votre FAI ne peut pas justifier d'un soi-disant boîtier internet appartenant à SFR pour ne rien faire. Il doit s'en débrouiller. C'est le FAI qui fournit le service, et il doit en assurer la continuité.

En effet le FAI ayant une obligation de résultat de fournir le service (L120-20-3 du code de la consommation), le client est en droit de demander une remise en état du service, le remboursement des prestations qu'il a payé pour la période durant laquelle il n'avait pas de service - donc tout le mois de janvier-, ainsi que d'éventuels dommages et intérêts (impossibilité de travailler pour votre épouse). Si le FAI ne fait pas droit à ces demandes, alors un juge pourra être saisi.

Evidemment, passer par un juge est complexe.

L'autre solution est de contacter un autre FAI et leur demander leur délai de mise en service. L'inaction de votre FAI actuel est en effet un motif suffisant de rupture de contrat, quelles que soient les clauses (éventuellement illégales) qui figurent dans ce contrat. Il doit assurer le service. S'il ne le fait pas, c'est lui qui a rompu le contrat, pas vous. Vous pouvez donc vous adresser ailleurs.

Parfois, en se débattant au téléphone, on finit par avoir un vrai responsable qui fait en sorte que l'on s'occupe de vous. La seule vrai pression est sur votre FAI. Passer par SFR, la mairie ou autres instances ne font que noyer le poisson. Ce ne sont que des gens qui contactent d'autres gens. S'il n'y a pas de vrai responsable dans la chaîne, cela n'aboutit à rien.

Par yapasdequoi

Bonjour,

La plupart des FAI compensent une telle panne en fournissant une carte 3G (ou 4G ou 5G) qui permet d'obtenir une connexion en attendant la remise en service.

Par AGeorges

Le sujet date de DEUX ans.

Par yapasdequoi

oops ! Comment est-il ressorti en tête de liste ? Mystère...