



Mon FAI m'a vendu un service qu'il ne m'a toujours pas été livré

Par RobinCzb

Bonjour,

Avant tout je remercie les personnes qui prendrons de leurs temps pour me répondre malgré les fautes que je pourrais faire.

Voici la situation: je suis étudiant en 3e année de licence Informatique à Toulouse. J'étais chez un FAI A (pour pas donner de nom) et voulais passer chez un B. Une suppression de ligne a donc été faite.

Après une semaine chez le B, je me prend compte que pour des raisons techniques, ce nouveau FAI ne me convient pas. Je décide donc de re donner une chance à mon ancien FAI A, que je contact par voie téléphonique.

Je tombe alors sur un commercial qui m'affirme que:

- aucun technicien ne devra se déplacer pour monter une nouvelle ligne puisque j'étais déjà chez eux avant.
- que les appels son enregistré et que ils n'ont pas le droit de mentir au consommateur (je cite)
- que lorsque je recevrai ma box, dans un délais de 24h maximum, je n'aurais qu'a la brancher pour profiter de mes services internet.

Je "signe" alors un nouveau contrat et résilie chez mon FAI B, en date du 23 Mars 2020.

Le lendemain, je ne reçoit aucun colis. Le sur lendemain (donc le 25) je contact mon FAI. La personne que j'obtient me dit que au vus de la situation actuelle, devrais attendre pour recevoir ma box (donc mon colis).

Plusieurs jours passent et recroit ma box aux alentours du 3031 Mars. Je la branche alors mais aucuns services.

Je me rend donc dans l'interface de la box et me rend compte que je ne possède aucune IP public. Mon raccordement n'est donc pas fait (un premier mensonge est donc présent).

J'appel mon FAI, qui me dit que le raccordement se fait sous 2 semaines mais que mon dossier peut être accélérer si mon "cas" est un cas prioritaire. Comme je l'ai dit, je suis étudiant en informatique ET alternant dans une société. Je suis donc en télétravail théorique et ne peut donc télétravailler sans connexion. Mon FAI me dit donc que je suis en effet prioritaire et que la procédure sera accélérer. Il me donne un RDV téléphonique en date du 08 Avril pour faire le point.

De cette date jusqu'au 8, je ne cesse de les appeler pour en savoir plus. Mais aucunes informations. Un nouveau téléconseillé me donne un AUTRE RDV en date du 9 Avril et m'assure que j'aurais mes service avant ces date ("probablement dans la journée" pour le citer au moment de cette appel).

Le 8 Avril cela fait 14 jours que j'attend ma ligne et le délais MAXIMUM de raccordement est dépassé. Mon FAI est donc en dehors des marges maximums d'attentes et je ne reçoit aucuns appel et patiente donc.

Nous sommes le 9 Avril, je suis censé avoir cours et travailler. Cependant aucuns appel. Je décide donc de les prendre de vitesse et les appeler. Je tombe alors sur une dame qui m'explique qu'une nouvelle informations est arrivé: une intervention est nécessaire pour me raccorder.

Je doit donc attendre la fin du confinement pour avoir internet alors que TOUT LE MONDE m'a assuré d'un bout à l'autre de la chaîne que je pourrais bénéficier de mes services sans aucunes intervention ,condition initial de la signature du contrat.

Puisque nous parlons de contrat, aucuns contrat ne m'a été donné. Je suis cependant en possession de factures, d'identificateurs (uniques), de montant etc et lorsque je tente de trouver mon contrat sur le site de mon FAI, un message "service non disponible" m'accueille et m'empêche de lire les closes du contrat ...

Comment je vous écrit ? avec ma connexion 4G de mon téléphone depuis le 24 Mars..... je n'en peut plus.

Je m'en remet donc a vous, personne que je juge assez responsable pour me dire quels sont mes droits au vu des éléments que je cite. Je tiens à ajouter que tous les appels sont traçable par mon fournisseur de service téléphonique, que les conversation sont enregistrées par mon FAI, que mes mails sont chez google et que tout documents / preuve de mes dire peut donc être fournis sur demande.

S'il vous plait, quels sont mes droits ? Puis-je avoir un recours ? une aide ? Je ne peut pas travailler dans ces conditions et encore moins étudier n'y même vivre correctement en ces temps de confinements...

Je partage ma vie avec une personne qui a choisi de laisser sa famille pour pas que je reste seul, elle ne travaille pas et passe ses journée à me supporter; ses passe-temps sont donc très limités dans mon appartement de 19m2 aidez la, aidez nous.