

XXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXX XXXXXXXXXXXX
XX XX XX XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Deuxième lettre recommandée avec Accusé de Réception

**A l'attention du Directeur du Service
Clientèle Telecom Italia France**

XXXXX, le 26 avril 2007

Madame, Monsieur,

Ma première lettre recommandée du 22 mars dernier étant restée sans réponse, je me permets donc de vous relancer par une deuxième.

A ce jour, ma ligne n'est toujours pas active et vous continuez cependant à me prélever mensuellement un abonnement. Comble de votre incompétence, alors que pour éviter de nouveaux dépassements financiers, j'ai demandé à mon banquier de geler vos prélèvements (comme stipulé dans mon premier courrier), vous m'agressez aussitôt d'une lettre de relance. Comme quoi, c'est prouvé, vous méprisez votre clientèle au point de n'avoir de contact avec elle uniquement en cas d'impayé.

Ce n'est pas ce genre de courrier que j'attendais de votre part, mais bien au minimum une lettre d'excuse, mais surtout une réponse aux différentes demandes préalablement évoquées.

Je vous les rappelle pour mémoire :

1. Je demande le remboursement des sommes engagées depuis le 25 août 2006, date à laquelle je devais être client « Alice Box » et non « Alice Super »
2. Je demande un dédommagement financier significatif à ce problème, à savoir un empêchement volontaire de votre part d'utiliser ma ligne téléphonique et ce depuis 3 mois.
3. Une prise en charge totale de mon raccordement à France Telecom puisque c'est vous qui m'avez coupé la ligne.
4. le remboursement de mon dépôt de garantie de 70 €, puisque je vous renvoie ce jour votre matériel (modem et décodeur)

Le 6 avril, soit plus de quinze jours après cet envoi, j'ai toutefois contacté vos services pour savoir où en était le traitement de mon dossier. L'un de vos techniciens a bien remis en doute vos conclusions, à savoir l'incompatibilité de ma ligne avec votre offre « Alice Box » et surtout le fait que « *mon domicile se trouve trop éloigné d'une zone de raccordement ADSL* » puisque que selon lui, sur mon dossier tout semble « OK » et surtout je réside à peine à plus d'un kilomètre de ce central. Après m'avoir promis de s'occuper personnellement de l'affaire, il m'a demandé de

patienter de nouveaux 3 semaines pour régler ce différent. Le délai est à nouveau écoulé et rien n'a changé (sic).

Sur les « conseils » de votre service « Gestion de compte », j'ai demandé la résiliation de mon compte « Alice Super ». J'attends à ce jour la confirmation par courrier afin de pouvoir faire réinstaller ma ligne par France Telecom.

Ce qui ne m'empêche pas de vous relancer avec les mêmes demandes, auxquelles je rajoute l'annulation de vos « relances d'impayé » et des poursuites éventuelles. Il ne faut tout de même pas abuser. Dans cette histoire JE suis la victime... Je vous laisse 7 jours à compter de la réception de cette lettre pour y répondre. Passé ce délai, j'userais des moyens juridiques pour négocier différemment ce préjudice. Ce que nous ne souhaitons ni vous, ni moi.