

<https://www.patcatnats.fr/spip.php?article214>



# Alice Haut débit

- L'ouvre gueule - Coups d'gueule -



Date de mise en ligne : dimanche 13 janvier 2008

---

Copyright © PatCatNat's - Tous droits réservés

---

**Non il ne s'agit pas de sa qualité de réseau, mais de sa capacité à vous débiter votre compte bancaire !**

## Sommaire

- [L'histoire](#)
- [Une piste ?](#)

En effet après une erreur de leur part en me débitant mon compte bancaire de 99 euros, la seule capacité à la réparer est de me rembourser par chèque bancaire dans un délai qu'ils estiment entre 21 et 90 jours. Telecom Italia Sas nous prends pour « une vache à lait ». Capable de vous pomper d'un seul coup n'importe quelle somme sur votre compte, son système n'est pas capable de créditer votre compte comme le fait le petit commerçant du coin ! Certainement un manque de disponibilité de ligne téléphonique ! A ne pas en douter, ils se font de l'argent sur votre dos en se moquant complètement de sa clientèle.

## L'histoire

En accord et sur leur conseil, Alice, mon fournisseur d'accès internet, m'a fait résilier mon contrat de mon ancien domicile pour utiliser celui de mon fils à mon nouveau domicile en mai 2007.

Les papiers sont alors faits en bon ordre et le changement d'identité bancaire initialisé correctement. Lors de ce transfert, à aucun moment, il m'a été rappelé de rendre le modem (Les CGU\*CGU : Conditions Générales d'Utilisation]] stipulent effectivement qu'il est en prêt).

Le lundi 19 novembre, j'ai reçu une lettre stéréotypée (datée du 11 à mon ancien domicile), me rappelant les termes de leur article des CGU. Je leur renvoie le lendemain. Alice accuse réception le 22 novembre.

Certainement pour me souhaiter la bonne année, le 8 janvier 2008, Telecom Italia Sas (Alice) me prélève 99 euros en frais de non restitution du matériel ! Et sur mon ancien compte bancaire clos à leurs prélèvements.

Le surlendemain, j'appelle leur service client pour plus amples renseignements. Après quelque temps d'attente, Alice reconnaît son erreur, m'indique même que le modem a été reparamétré pour un autre client et que l'on me renverrait un chèque du montant.

La conversation s'est terminée en me souhaitant de passer une bonne soirée. En plus ils se foutent de vous !

## Une piste ?

Soyez attentif à votre compte bancaire car Alice est la seule filiale haut débit du groupe italien non rentable. Elle a dégagé une perte d'exploitation de 147 millions d'euros sur la période janvier-septembre\*« Usine nouvelle » du 7 janvier 2008 (<http://www.usinenouvelle.com/article/telecom-italia-veut-vendre-sa-filiale-internet-alice.127272>)). Alors faut bien qu'elle trouve des dindons !

Pour ma part le dindon étudie d'autres offres chez un autre fournisseur.

*Post-scriptum :*

*Patrice MOREL*

*Le 13/01/2008*

*(J'ai été remboursé le 12 mars 2008)*