

Pas de coupure sans facture

Les opérateurs Internet ne peuvent pas couper la connexion de leurs clients comme bon leur semble. Un titulaire de l'offre Neufbox de SFR a obtenu gain de cause devant un tribunal de proximité contre son FAI, qui avait suspendu son accès à Internet pour une consommation excessive sans lui fournir de facture détaillée.

Une surconsommation exceptionnelle et tout dérape... telle est l'aventure ubuesque qu'a vécue Jacques. Le 22 août 2009, cet internaute titulaire de l'offre Neufbox de SFR reçoit un appel de son FAI lui indiquant que son encours de consommation pour le mois atteint 230 euros et qu'il doit impérativement payer cette somme par carte bancaire dans les plus brefs délais s'il souhaite continuer à surfer sur Internet. Le soir même, en rentrant chez lui, Jacques découvre que sa connexion à Internet est coupée et sa ligne téléphonique VoIP (avec téléphone branché sur la box) inutilisable. Même la ligne France Télécom qu'il avait conservée et présélectionnée par SFR (les appels passés sur cette ligne étaient facturés par SFR) était suspendue.

Le service clients, qu'il contacte aussitôt, lui indique que sa ligne ne sera rétablie qu'à partir du moment où la somme de 230 euros sera réglée. Jacques ne conteste pas la surconsommation et se dit prêt à payer, à la seule condition de recevoir préalablement une facture intermédiaire faisant le point sur ses dépenses. Malgré la promesse de l'interlocutrice, il ne recevra jamais ce document. Ce n'est que près d'un mois plus tard que Jacques reçoit sa facture habituelle d'une somme de 218,99 euros, qu'il acquitte aussitôt. Trois jours après, la somme est débitée de son compte. Malgré cette régularisation, la connexion n'est pas rétablie. Finalement, Jacques devra attendre son déménagement 3 semaines plus tard pour suspendre définitivement sa ligne et en ouvrir une autre dans son nouveau logement et, enfin, retrouver un accès à Internet.

« Modalités de coupure inadmissibles »

Après 7 semaines sans accès au Web ni téléphone fixe et des centaines d'euros dépensés (frais de procédure, déplacements supplémentaires sur son lieu de travail, communications téléphoniques payantes, etc.), Jacques et son association locale UFC-Que Choisir ont contacté SFR pour qu'il obtienne réparation. Leurs demandes ont toutes abouti à des fins de non-recevoir. Face à ce mépris, Jacques s'est résolu à saisir le tribunal de proximité qui lui a donné raison (1). « Quelles que soient les clauses du contrat qui prévoiraient la suspension des services en cas de dépassement de l'encours de consommation [...], les modalités de cette coupure sont inadmissibles », précise le magistrat, notamment au vu de l'ancienneté du client (5 ans), de l'absence d'incident de paiement et de la faiblesse de la somme en jeu. « À tout le moins SFR aurait-elle pu, dans les plus brefs délais, envoyer la facture correspondante à son client, et rétablir la liaison dès réception du paiement », souligne le juge, avant de préciser : « SFR a de toute évidence lourdement failli à ses obligations contractuelles. » L'opérateur a en outre été condamné à 1 200 euros de dommages et intérêts.