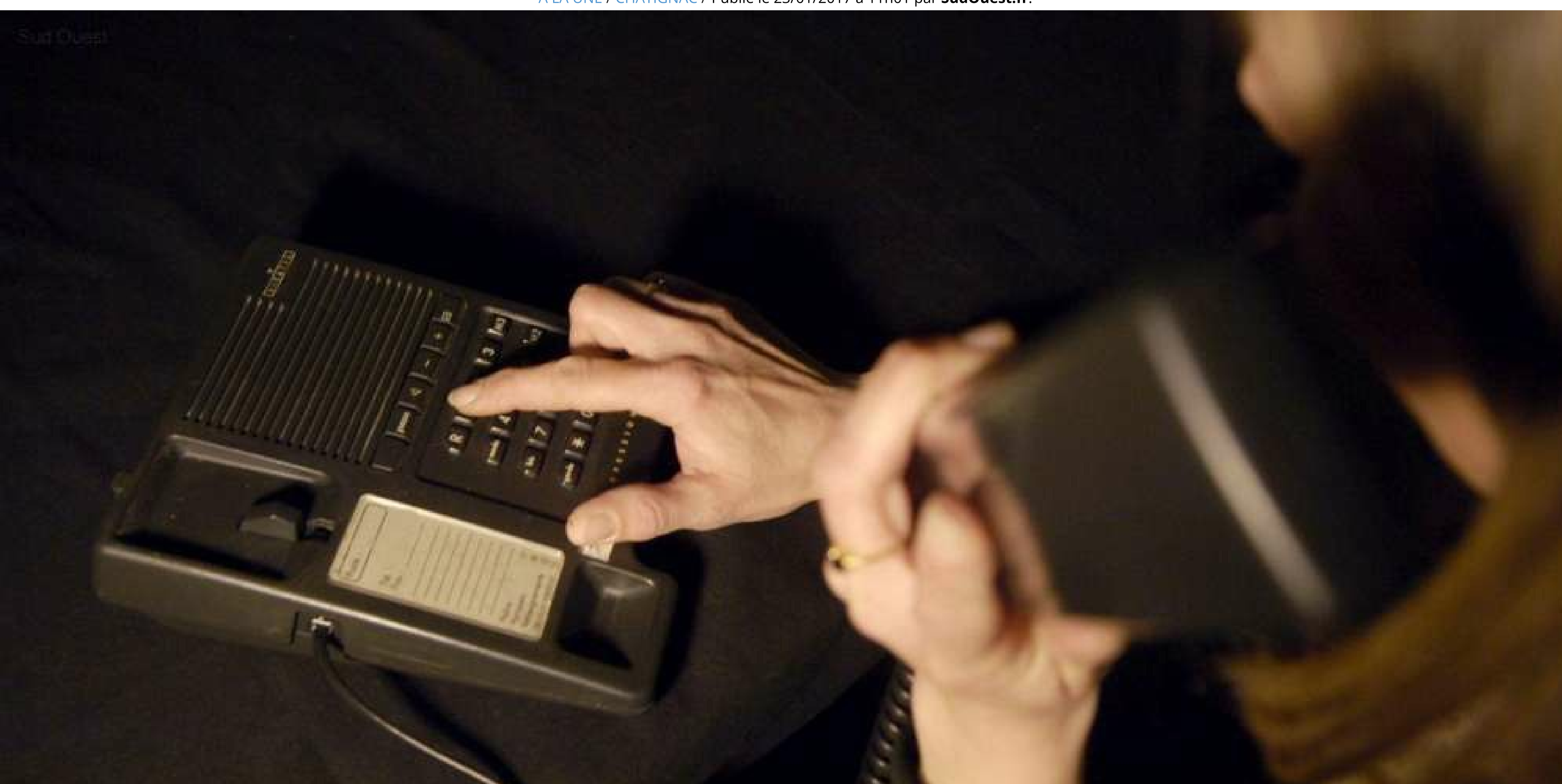


Charente : un couple refuse une box, son opérateur lui coupe le téléphone

A LA UNE / CHÂTIGNAC / Publié le 23/01/2017 à 11h01 par [SudOuest.fr](#).



▲ Annette et Pierre Massonnaud ne parviennent pas à faire rétablir leur ligne, et ce depuis le 22 novembre. ©ILLUSTRATION BONNAUD GUILLAUME

Depuis deux mois, le couple d'octogénaires se retrouve sans téléphone fixe. SFR reconnaît avoir coupé la ligne "par erreur et un peu trop vite".

Annette et Pierre Massonnaud, qui résident dans le petit village de Chez-Camus, à Châtignac, en Charente, n'ont plus de téléphone fixe depuis fin novembre, [comme le rapporte La Charente Libre](#). Ils doivent depuis se contenter d'un téléphone portable pour deux. Et encore, lorsqu'il capte.

Tout a commencé le 18 novembre, lorsque le couple d'octogénaires a reçu le coup de téléphone de leur opérateur, SFR. Le démarcheur commercial leur propose alors une box pour les remercier de leur fidélité. Sur le moment, le couple donne son accord. Puis après avoir pris le temps de la réflexion et sur les conseils de leurs enfants, ils décident finalement de profiter des 14 jours du délai de rétractation et d'envoyer une lettre recommandée pour tout annuler.

"Nous avons 80 ans tous les deux. Nous sommes une proie facile pour un tel prédateur qui a tellement insisté qu'on a pratiquement dit oui, mais sans rien signer. On n'a pas envie d'avoir une box, on n'a même pas d'ordinateur..."

Annette Massonnaud

Le 28 novembre, SFR envoie un courrier prenant en compte la rétractation. Problème, **la ligne des Massonnaud a tout de même été coupée le 22. Depuis rien n'y fait**. La fille du couple a bien réussi à joindre SFR, qui a promis de rétablir la ligne sous 15 jours. Mais c'était le 3 décembre et le couple n'a toujours pas le téléphone depuis.

Ligne coupée "par erreur"

Joint par La Charente Libre, SFR est embarrassé. "Nous n'avons pas voulu couper la ligne de ces abonnés par rétorsion, **nous l'avons coupée par erreur et un peu trop vite**, pour installer la box", reconnaît l'opérateur. En clair, comme l'explique la CL, SFR a coupé la ligne aussitôt le démarchage effectué, en se contentant de l'accord oral, sans attendre le délai de rétractation légal.

Or, rétablir une ligne telle que celle des Massonnaud, qui utilise une technologie obsolète, n'est pas si simple et SFR doit passer par Orange, propriétaire historique du réseau. Et si SFR se dit prêt "à tout faire pour redemander le rétablissement de cette ligne", le couple, lui, a le sentiment de s'être fait piéger et a décidé de changer d'opérateur.

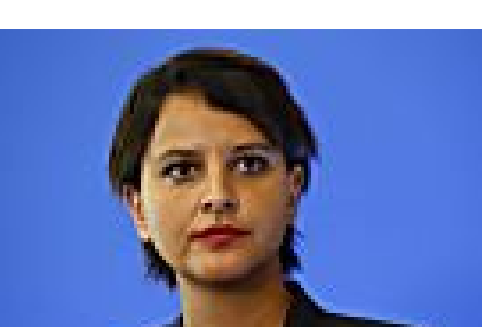
A LIRE AUSSI



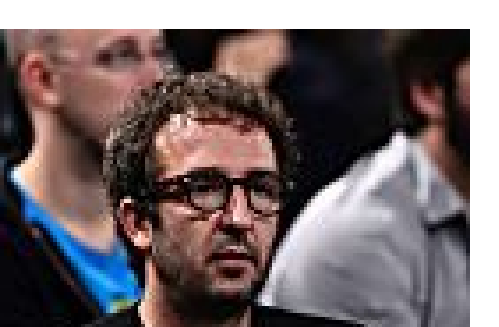
La fin d'une enseigne historique



Bordeaux : une manifestation contre les animaux dans les cirques



Quand Najat Vallaud-Belkacem laisse un mot... avec une faute d'orthographe



Vidéos. "Quoi dégage !" : clash entre Cyril Eldin et l'équipe de "Quotidien"

Recommandé par

Publicité

Kostenlos mit vielen Extras.
Jetzt zum Top Giro wechseln.
100 EUR Gutschein bis 30.04.2017
Jetzt eröffnen > wüstenrot

Werden Sie Waldbesitzer

Traumküchen für alle!

Publicité

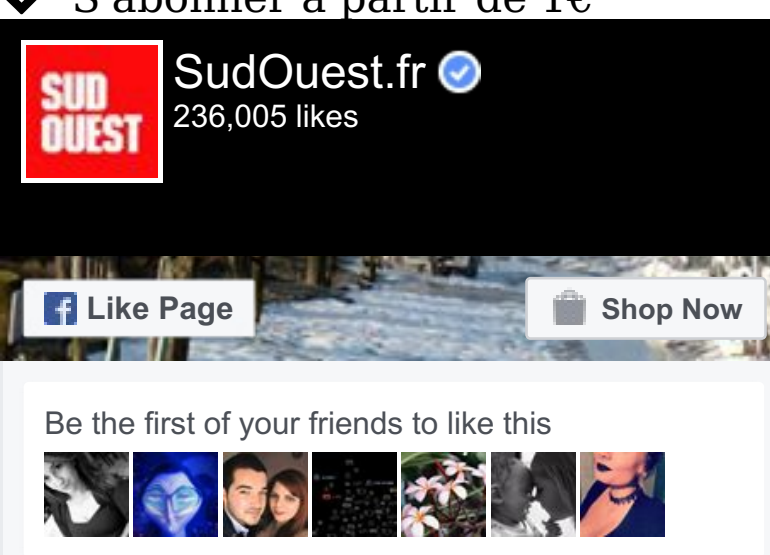


SUD OUEST 100% NUMERIQUE

Sur web, tablette et mobile :

Le journal + L'accès aux articles abonnés + L'Edition du soir + Le club abonnés

✓ S'abonner à partir de 1€



Découvrez les applications Sud Ouest Depuis votre mobile ou tablette, ne manquez rien de l'actualité de la région.



- ✓ Voir les applications
- International
- Politique
- Santé
- Culture et loisirs
- Insolite
- Sud Ouest Gourmand
- Vins
- Toros
- Auto-Moto
- Vidéos
- Formats longs
- Journal des lecteurs

LES DERNIERS ARTICLES



Tribunal de Bordeaux : une grosse planche s'effondre, les salles d'audience sont fermées

Nouvel incident au palais de justice, ce vendredi. Une grosse planche s'est détachée d'un mur en pleine audience. En attendant l'examen des salles, les audiences ont lieu à la cour...

JUSTICE 0 IL Y A 9 MINUTES 0



Quand Pierre Loti placardait des affiches anti-socialistes

L'écrivain et officier de Marine s'est mêlé des élections une seule fois à Rochefort. Le résultat des urnes lui a donné tort.

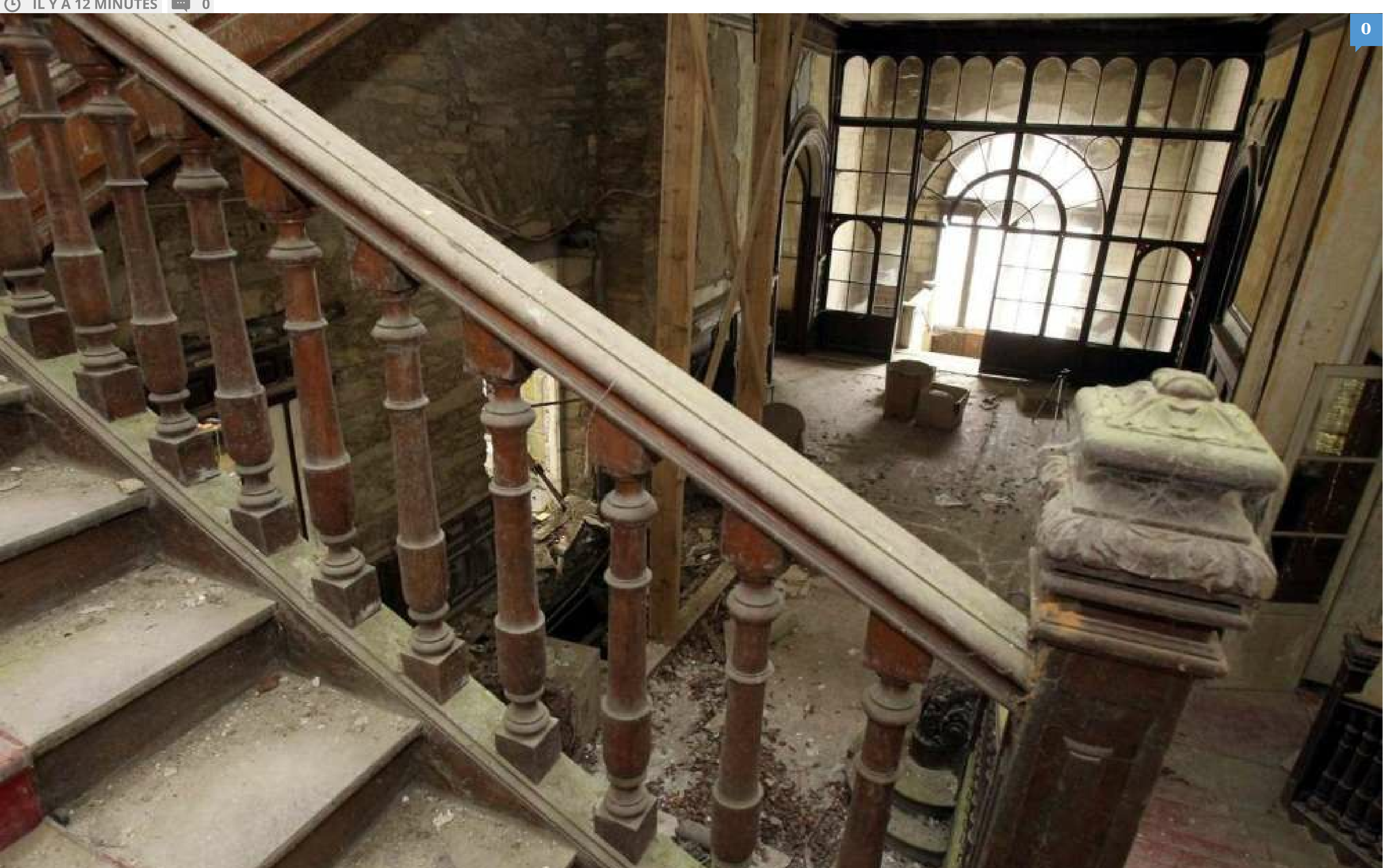
0 IL Y A 12 MINUTES 0



Le président de l'agglomération Pays basque désigné ce lundi soir

La première assemblée de la nouvelle communauté d'agglomération regroupant les 158 communes du Pays basque se réunit ce lundi soir. Le maire de Bayonne, Jean-René Etchegaray, est favori...

0 IL Y A 12 MINUTES 0



L'Hôtel des Princes à nouveau aux enchères, jeudi

L'ancien palace des Eaux-Bonnes est à nouveau mis à prix, à 13 200 euros, suite à une surenchère

0 IL Y A 18 MINUTES 0



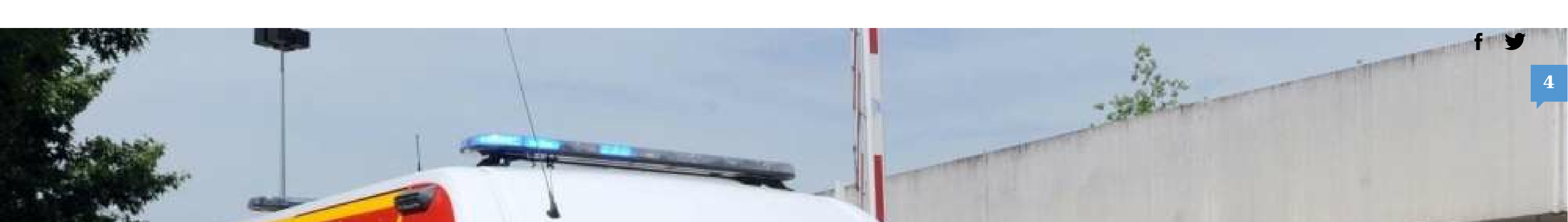
Bordeaux : ivre, il escalade une façade et se fait cueillir par la police

C'est un pari entre copains enivrés qui a conduit le jeune homme à escalader une façade d'immeuble du cours Victor-Hugo, à Bordeaux. Il a chuté sur un balcon et fini dans un appartement

0 IL Y A 23 MINUTES 0

Toute l'actualité

LES DERNIERS ARTICLES





Deux morts après un accident sur le périphérique de Toulouse

L'accident s'est produit ce lundi aux alentours de 7h30 au sud de l'agglomération, au niveau de la commune de Rangueil

TOULOUSE 4 ILYA 2 HEURES



A 13 ans, elle reconnaît son violeur dans le métro et le fait arrêter

La jeune fille avait été ligotée et violée par l'individu et l'un de ses complices en août dernier

4 ILYA 1 HEURE



Pau : un homme entre la vie et la mort après une chute du 4e étage

Son pronostic vital était engagé dimanche soir. La justice cherche à savoir s'il est tombé ou s'il a été poussé

0 ILYA 4 HEURES



Puymiclan (47) : grave accident de circulation, deux personnes blessées

L'accident s'est produit peu après 8 heures, ce lundi. La passagère a dû être transportée au centre hospitalier de Marmande en état "d'urgence absolue"

1 ILYA 37 MINUTES

Toute l'actualité

Suivez l'actualité de la commune de votre choix

Tapez ici le nom d'une

- Agen
- Anglet
- Auch
- Angoulême
- Arcachon
- Bayonne
- Barbezieux
- Bergerac
- Biarritz
- Biscarrosse
- Blaye
- Bordeaux
- Cognac
- Dax
- Hendaye
- Jonzac
- La Rochelle
- Langon
- Libourne
- Marmande
- Médoc
- Mont-de-Marsan
- Nérac
- Oloron
- Orthez
- Pau
- Périgueux
- Rochefort
- Royan
- Saintes
- Saint-Jean-de-Luz
- Saint-Jean d'Angély
- Sarlat
- Terrasson
- Tonneins
- Villeneuve-sur-Lot
- ✓ Toutes les communes

Annonces

- Carnet
- Emploi / Formation
- Immobilier
- Auto / Moto
- Enchères / Légales
- Bonnes Affaires
- Animaux
- Marchés Publics
- Rencontres
- Toutes les annonces
- ✓ Déposer gratuitement une annonce

LES DERNIERES ANNONCES

Plaine de Nay, au centre du village, belle maison ancienne rénovée de 160m2. Séjour av cuisine aména [...]
PAU 5 MN à ARESSY : Dans environnement privilégié, calme, jolie contemporaine neuve T3 avec bel espa [...]
REINE VICTORIA Sur une des av. les plus recherchée de Biarritz, bel apt très lumineux, entièrement r [...]
Biarritz médiathèque, ds un parc arboré, apt expo au sud, traversant, très lumineux de 68m2, balcon, [...]

Actualités économiques

- Fil éco
- La French Tech
- Aéronautique
- Vin
- Tourisme
- Portraits de dirigeants
- Exclu - Baromètre de l'emploi

SERVICE AUX ENTREPRISES

- Agenda
- Nominations
- Palmarès des entreprises
- Marchés Publics
- Enchères / Légales
- Immobilier entreprises
- Publiez vos offres d'emploi





Rugby – Fédérale 1 : Saint-Jean-de-Luz arrache le bonus défensif contre Saint-Médard-en-Jalles

Le SJLO a raté sa première période, dimanche, avant de se réveiller sans s'imposer (21-16)

RUGBY IL Y A 1 HEURE 0



Rugby – Fédérale 1 : Face à Langon, Anglet joue à se faire peur

L'AORC tenait le bonus offensif puis a laissé les Girondins revenir à moins de sept points, dimanche. Il réalise quand même la bonne opération.

RUGBY IL Y A 1 HEURE 0

Toute l'actualité

Services abonnés

- L'édition du soir
- Le Club
- Gérer mon abonnement
- Aide & Contacts
- Mon espace abonné

RÉPONDRE

Pour réagir à cet article, remplissez le champ ci-dessous. Vous pouvez également, consulter notre charte des commentaires.

Auteur [Lire les règles de modération de sudouest.fr](#)

Saisissez ici votre commentaire

Réagir

SIGNALER UN COMMENTAIRE

Merci de nous décrire précisément ce qui vous paraît illégal dans ce message.

Signaler

NEWSLETTER

Recevez tous les jours l'essentiel de l'actualité avec la newsletter **CharenteLibre.fr**. Voir un exemple

Votre adresse email

S'abonner à la newsletter

ENVOYER PAR EMAIL

Cet article vous intéresse, partagez-le avec vos amis.

Votre adresse email

Adresse email du destinataire

Votre message

☐ Recevoir une copie du mail

Envoyer