



INSTITUT  
NATIONAL DE LA  
CONSOMMATION

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## VOTRE LIGNE TÉLÉPHONIQUE A ÉTÉ "ÉCRASÉE" PAR UN NOUVEL OPÉRATEUR

Date de publication : **24/04/2019** - Internet/multimédia

Vous découvrez que vous n'avez plus accès à votre ligne téléphonique (ou à Internet). Les services techniques de votre opérateur téléphonique (ou de votre fournisseur d'accès à Internet) que vous avez contactés, vous apprennent que votre ligne a été "écrasée" par un nouvel opérateur. Or vous n'avez souscrit aucun contrat avec cet opérateur. Vous êtes donc victime d'un "écrasement à tort", volontaire ou involontaire.

Dans un cas comme dans l'autre, vous demanderez à votre opérateur de rétablir ses services dans les sept jours ouvrés maximum, et cela, gratuitement, à partir du constat de la perte de la ligne. Pour éviter tout malentendu, vous confirmerez cette demande par écrit.

**Lettre recommandée avec avis de réception**

Madame, Monsieur,

Le (date), surpris(e) de ne pouvoir (utiliser mon téléphone, me connecter à Internet), j'ai contacté vos services et appris que ma ligne avait été écrasée par un autre opérateur. Or, je vous confirme que je n'ai souscrit aucun contrat auprès de cet opérateur. Il s'agit donc bien d'un écrasement à tort.

En conséquence, je vous demande de rétablir gratuitement ma ligne, dans les sept jours maximum. Par ailleurs, je souhaite bénéficier du barème forfaitaire d'indemnisation, à savoir 30 euros par semaine sans accès au service (si le préjudice subi est important, vous pouvez formuler une demande particulière).

En vous remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/votre-ligne-telephonique-ete-ecrasee-par-un-nouvel-operateur>