

Citycable met en garde contre le démarchage abusif

Depuis quelques mois, des vendeurs d'abonnements de télécommunications utilisent des arguments mensongers pour convaincre les clients de Citycable de changer d'opérateur. Le prestataire multimédia des Services industriels de Lausanne (SiL) tient à mettre en garde contre ces pratiques et à rétablir la vérité.

Récemment, plusieurs clients de Citycable ont signalé avoir été témoins ou cibles de ces démarcheurs et ont fait part de leur étonnement devant les arguments mentionnés, à savoir :

- Citycable sera prochainement vendu ou cessera son activité ;
- Citycable travaille en partenariat avec ces vendeurs ;
- En raison de travaux dans le quartier, ces derniers ont été mandatés par la régie immobilière en charge de l'immeuble.

les SiL tiennent à rétablir la vérité:

- Citycable fournit ses prestations de télévision, Internet et téléphone fixe grâce au télé-réseau lausannois. Il appartient donc à la Ville de Lausanne et celle-ci n'envisage pas de cesser cette activité. D'ailleurs, Citycable poursuit des projets importants afin de développer de nouvelles prestations (fibre optique et télévision interactive).
- Les collaborateurs externes mandatés par Citycable sont obligatoirement munis d'une carte de légitimation spécifique.
- Bien que des travaux puissent être planifiés par des régies, il est impossible que celles-ci demandent à leurs locataires de changer d'opérateur de télécommunications.

Enfin, Citycable met en garde contre un problème de délais. Le formulaire de résiliation proposé par les démarcheurs est souvent envoyé trop tard à l'ancien prestataire. Le délai d'annulation du nouveau contrat étant alors passé, il devient ainsi impossible de dénoncer ce dernier. Citycable conseille donc aux clients qui envisagent de changer d'opérateur de télécommunications de résilier eux-mêmes leurs anciens abonnements.

Le service clients de Citycable se tient à disposition – tél. 021 315 88 88 (tarif local) – pour répondre à toute question concernant ses prestations et services.

Les Services industriels de Lausanne

Pour tout renseignement complémentaire, prendre contact avec :

- Judith Granat, responsable marketing et relation clients, tél. 021 315 98 46
- Espaces clients, service multimédia, pl. Europe 2, pl. Chauderon 23, tél. 021 315 88 88.

Sur internet : www.citycable.ch , www.lausanne.ch

Lausanne, le 1er octobre 2013