



Telephonie: acheminement?? qu'est ce que c'est???

Par **samasukasa**, le **27/02/2010** à **14:19**

bonjour,

depuis quelques mois je suis en "litige" avec le plus important operateur de telephonie mobile français.

en effet, a cause d'une absence d'information de leur part, je leur doit pres de 1000 euros.

pour résumer: avant de partir en vacances, j'ai contacté leur service clients, et posé un tas de questions concernant les tarifs et pratiques pour les communications a l'international.

pensant etre a jour, je suis partie en vacances hors de l'UE l'esprit tranquille, passant et recevant des appels depuis la france.

regulierement je vérifiai l'état de mes conso telephonique via leur site.

j'ai payé mes factures concernant mes conso a l'etranger qui correspondaient au conso via le site.

puis un mois apres mon retour en france, je consulte mes conso via le site, et constate un hors forfait de 800 euros.

donc, je contacte les services clients a plusieurs reprises, leur service contentieux aussi.

tous les conseillers que j'ai eu, m'ont difficilement expliquer la situation..

un delais d'acheminement des communications de trois mois maximum...

le probleme est que cet operateur ne m'a jamais informé de cette pratique, alors que j'ai appelé expres leur service client pour connaitre toutes les "modalités" d'appels a l'international... et jamais il n'a été question d'acheminement d'appels...

suis-je en faute, ou le sont-ils???

merci de vos reponses

PS: juste en passant, a l'heure actuelle, une société de recouvrement a l'amiable me "harcele" pour que je regle cette facture, et y ajoutes des "frais d'actes"... et me menace d'engager une procedure judiciaire a mon encontre.

Par **Patricia**, le **27/02/2010** à **19:21**

Bonsoir,

C'est la direction, l'envoi vers un lieu.
Tout comme la poste achemine courriers et colis.

A mon avis, ou vous avez mal compris ou ne vous êtes pas bien expliqué.
Les communications depuis l'étranger sont toujours hors forfait et très chères la minute. Quelque soit le forfait et l'opérateur.

Ne vous inquiétez pas...
Si vous devez réellement ces 1000 e (vous devez bien le savoir, en fonction de la durée des appels...) et ne les payez pas, leur principal recours sera de suspendre votre ligne.
Allez dans une boutique de cet opérateur pour lui demander une consultation de vos appels concernant cette période.

Par **samasukasa**, le **27/02/2010** à **19:52**

tout d'abord, merci de votre reponse...

je sais tres bien que les communications a l'international sont comptabilisées en hors-forfait et sont exorbitantes.

je ne nie pas les communications effectuées alors que j'etais en polynesie.

ce que je ne conçois pas, c'est le fait que meme en contactant le service client de cet opérateur en prévision de mon voyage, aucun conseiller ne m'a informée du délais d'acheminement des communications, et que ce delais était (d'apres les dires d'un des conseillers que j'ai eu a mon retour en metropole) de trois mois.
c'est a dire, par exemple, une communication passée en juillet peut m'etre facturée en septembre... et de juillet a septembre, n'apparait pas sur le suivi de conso sur leur site internet.

aujourd'hui ma ligne a été résiliée, impossible de les contacter.
je ne depenserai pas une fortune en LRAR.
j'ai deja eu un different avec un de leur concurrent (de couleur rouge), et il m'en a couté plus que ce qui m'a été remboursé..

concernant la consultation de mes appels durant la periode de mon voyage, je leur ai demandé avant qu'il ne me resilie ma ligne, une facture détaillée, mais elle n'a jamais été disponible sur internet, et elle ne m'a jamais été envoyée.

je ne sais pas quoi faire. je suis perdue.