



Listing d'appel et sms xxxxxx

Par Hanry

Bonjour, voilà mon problème, j'ai envoyé de mon téléphone un SMS à une personne et n'ayant plus besoin de ce numéro je l'ai ensuite effacé comme le ferait la plupart des gens. Quelques temps plus tard je m'aperçois que je dois rappeler cette personne, comme je n'est plus son numéro, je fait appel à mon opérateur xxxxx. et là tout commence. Impossible d'avoir le listing de mes appels et des SMS envoyés. Mes propres informations sont impossible à avoir. Car impossible de discuter avec eux au centre xxxxx. Une fois je dois passer par un Recommander Accusé Réception en passant par un Avocat, une autre fois c'est par la Gendarmerie, et maintenant le motif est qu'il ne donne plus ces informations. Comment pourrai-je récupérer ce numéro. Merci.

Conditions générales du forum: pas de nom de marques

Par TUT03

Bonjour

vous pouvez demander l'option de facturation avec liste détaillée des appels mais elle n'est pas rétroactive et quand bien même vous auriez la liste de vos appels ou sms, l'opérateur ne va pas les identifier, il ne vous communique que les numéros, la date et l'heure de l'appel

un opérateur peut sans doute faire une recherche des appels antérieurs mais cela a un coût, doit se faire dans un cadre particulier conforme au RGPD et est sans doute réservée à certaines circonstances (enquête judiciaire)

Par Hanry

Bonjour

Sa ne m'aide pas. J'ai demandé la facturation avec la liste détaillée des appels mais rien n'est détaillé (aucun numéro) à part le nombre d'appel reçus et le nombre de SMS envoyés.

Passer par un Avocat ??

Par kang74

Bonjour

Voici ce que dit le cadre légal :

Article 3

Version en vigueur depuis le 10 janvier 2014

I. ? Les factures et les factures détaillées sont mises gratuitement à la disposition du consommateur sur support durable dès leur émission. La mise à disposition est notifiée sans délai au titulaire de la ligne et la notification mentionne le montant total à payer.

II. ? Lors de la souscription, le consommateur est informé de la nature du support, papier ou dématérialisé, sur lequel ses factures seront émises et, si plusieurs supports sont disponibles, de la possibilité de demander un autre support que celui proposé par l'opérateur.

III. ? Sur simple demande du titulaire, qui peut être effectuée par tout moyen et à tout moment, y compris lors de la souscription, les factures à venir lui sont adressées gratuitement sur support papier, à la place du support dématérialisé proposé par l'opérateur. Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix jours ouvrés après la

date de cette demande.

IV. ? Le titulaire qui reçoit sa facture sous format papier peut demander, par tout moyen, que lui soit communiquée gratuitement sous format papier toute facture détaillée comportant des communications effectuées lors de l'un des douze derniers mois, sous réserve qu'il ne l'ait pas déjà reçue sous ce format. Elle lui est adressée dans un délai maximum de dix jours ouvrés.

V. ? A la demande expresse du titulaire, la facture détaillée indique les quatre derniers chiffres des numéros appelés, conformément à l'article D. 98-5 du code des postes et des communications électroniques. Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix jours ouvrés après la date de cette demande.

VI. ? Un relevé détaillé des communications effectuées au cours de l'un des douze derniers mois, sur lequel les numéros appelés comprennent les quatre derniers chiffres, est mis à la disposition du consommateur sur support durable, sur simple demande, dans un délai maximum de deux mois. Sur simple demande du titulaire, ce relevé lui est adressé sur support papier, à la place du support dématérialisé proposé par l'opérateur.

Mais l'opérateur qui transmet donc des informations personnelles doit aussi respecter le secret des correspondances .

. L'opérateur garantit à tout client, outre les droits mentionnés à l'article R. 10, le droit :

? d'exercer gratuitement son droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant ainsi que son droit de rectification de celles-ci ;

? de recevoir des factures non détaillées et, sur sa demande, des factures détaillées.

2. Lorsque les clients de l'opérateur reçoivent une facturation détaillée, les factures adressées :

? comportent un niveau de détail suffisant pour permettre la vérification des montants facturés ;

? ne mentionnent pas les appels à destination des numéros gratuits pour l'utilisateur ;

? n'indiquent pas les quatre derniers chiffres des numéros appelés, à moins que le client n'ait expressément demandé que cela soit le cas.

La facturation détaillée est disponible gratuitement pour l'abonné. Toutefois, des prestations supplémentaires peuvent être, le cas échéant, proposées à l'abonné à un tarif raisonnable.

Par kang74

Donc afin qu'ils respectent le droit au secret des correspondances, vous avez le droit de demander une facture détaillée en demandant expressément que les 4 derniers chiffres soient bien indiqués dans celle-ci, dans la limite de temps de 12 mois ...

Pour qu'ils soient dans les clous du respect du secret des correspondances, il vaut mieux faire cette demande en recommandé (vous comprendrez bien qu'il ne peuvent se contenter d'un appel et que le courrier devra contenir la copie de votre CI)

Source des articles de loi en référence :

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044164596]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044164596[/url]

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000028437616/2014-01-10/#LEGIARTI000028437616]https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000028437616/2014-01-10/#LEGIARTI000028437616[/url]

Par Hanry

Kang74 Vous sauriez me faire un exemple du courrier à envoyer en Recommander. Merci.

Par kang74

Par la présente veuillez prendre en compte mon souhait d'avoir les factures détaillées des périodes du tant au temps, afin d'avoir accès à mes données personnelles dans leur intégralité en ayant connaissance des numéros dans leur intégralité (4 derniers inclus) appelés tel que me permet l'article 3 de l'arrêté du 31 Décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre.

Afin d'attester de mon identité je vous joins en copie mon justificatif .

Courrier en LRAR , la CNIL en copie .

Par Hanry

Merci kang74

je prépare le courrier et je l'envois dès que possible

Par kang74

Attention : vous ne pouvez avoir que des données qui datent de moins de 12 mois .

Les opérateurs sont obligés ne plus détailler vos factures sans votre accord, pour respecter votre vie privée, et le secret des correspondances .

Vous imaginez bien qu'une facture détaillée à la disposition d'un couple par exemple, pourrait avoir des conséquences

Par Hanry

Merci.