



Facturé sur un service téléphonique non voulu

Par matthlo

Bonjour,

Je ne sais pas trop où poser ma question / trouver de l'aide, je me permets de tester par ici et vous prie de m'excuser par avance sur l'endroit n'est pas adéquat.

En explorant une de mes anciennes adresse mails, je me suis rendu compte que je suis facturé depuis 2019 par un opérateur téléphonique sur un service que je n'ai jamais demandé. (la création d'une ligne téléphonique sur un numéro de portable dont je n'avais aucune connaissance)

J'ai alors contacté l'opérateur, et suite à des échanges entre différentes personnes, la dernière m'a redirigé vers un mail de l'opérateur s'occupant des problématiques de fraude.

J'ai alors contacté denouveau l'opérateur à travers ce mail. L'opérateur me propose de me rembourser un an de facturation et m'apprends qu'il est impossible de ressortir le contrat initial (qui prouverai que j'ai demandé à souscrire au service sur lequel je suis, sans raison, facturé)

Étant donné qu'il semble impossible de retrouver le contrat qui prouverai que j'avais bien accepté/demandé le service, je ne trouve pas ça normal que seules les facturations d'une année soient remboursées (au lieu de toutes depuis 2019). Est-ce que quelqu'un saurait me dire quel recours/levier je peux utiliser ?

Je vous copie/colle la dernière réponse de l'opérateur que j'ai reçu par mail samedi 29 au matin :

...

M XXX,

Par e-mail du 20/04/2023, vous faites part de votre réclamation concernant votre contrat XXX Mobile. Vous demandez la régularisation de votre dossier à propos de l'ouverture non sollicitée de la ligne N° XX XX XX XX XX.

XXX comprend cette situation et les éventuels désagréments qui en résultent.

Concernant la résiliation du contrat, je vous confirme que celle-ci prendra effet le 29/04/2023.

Compte tenu des éléments de votre contrat, je vous accorde un avoir de la somme de 170,10 euros TTC, correspondant à la facturation de cet abonnement du 26/05/2022 au 19/04/2023 selon les règles de la prescription.

Votre facture de clôture de compte qui sera émise sous un délai indicatif de 15 jours, après la résiliation effective, comprendra :

- Une régularisation au prorata de votre abonnement et de vos options souscrites préalablement facturés

Toutefois, je vous informe que la ligne vous a été offerte pendant 12 mois en date du 20/03/2018. Raison pour laquelle, celle-ci vous a été facturée après la période de gratuité.

Ce forfait donne lieu à l'émission d'une facture électronique mensuelle à 0 euro pour une durée de 12 mois (hors éventuels option ou rechargement voix ou internet souscrits ou non rattachement de la ligne au groupe Multi-packs).

Par ailleurs, pour des raisons techniques, vu l'ancienneté de votre contrat il ne nous est possible de vous l'envoyer.

XXX vous remercie de votre confiance et de votre fidélité.

Votre Equipe XXX

Cette communication ne peut faire l'objet d'une réponse par mail.

...

Donc en résumé, je suis facturé depuis 2019 sur un service dont aucune preuve montre que j'y ai volontairement souscrit. (un contrat par exemple..)

Je trouve ceci bien sur pas normal du tout, donc comme demandé plus haut je recherche un peu d'aide pour savoir comment me défendre contre ce qui s'apparente à un réel abus. Je me pose par exemple cette série de questions :

- un opérateur ne doit y pas conserver les contrats qui ont été effectués ? si oui, y a t'il une date max pour garder le contrat à respecter ?
- auprès de quel(s) organismes je peux me rapprocher pour faire entendre raison à cet opérateur et obtenir in fine le remboursement de toutes les factures ?

En vous remerciant

Par Indigo

Bonjour Matthio,

Je pense qu'en ouvrant le lien suivant, vous pourriez avoir réponse à vos interrogations.

<https://www.quechoisir.org/conseils-telephonie-mobile-internet-vos-recours-en-cas-litige-n83591/>

Le cas échéant, vous pouvez bénéficier d'une consultation gratuite par un avocat.

cf.
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20706>

Cordialement