



Surfacturation forfait mobile

Par Fifou03

Bonjour je cherche une solution pour ma mère, qui a été débité sur son compte au mois de février sans prévenir d'un montant de 345 euros de hors forfait internet mobile 34 giga en dehors de ses 30 giga autorisé . Mais nous n'avons reçu aucun message nous prévenant d'une part du hors forfait ou même de l'approche des 30 giga consommé, alors que le forfait de mon père chez le même opérateur il reçoit toujours un message et quand il dépasse le débit est automatiquement réduit et le dépassement non facturé. J'ai donc envoyé un message de mécontentement ils m'ont répondu que l'option débit réduit n'était pas activé alors que pour mon père il était automatiquement installé.... Ils ne veulent donc pas nous rembourser. Si il y a une solution je suis preneur en vous remerciant cordialement François