

Abus de prélèvement - litige avec un FAI (cegetel)

Par **xilebo**, le **13/12/2006** à **19:28**

Bonjour,

Je suis venu poster sur ce forum suite aux conseils d'un de vos membres, pour tenter de trouver une solution à mon problème.

J'ai reçu en novembre dernier une facture de CEGETEL me facturant des montants incompréhensibles et totalement injustifiés, montants qui ont été prélevés sur mon compte le lendemain de la réception des factures. J'ai tenté de contacter à plusieurs reprises le service client (qui facture 0.34 euros / mn, ça monte très vite) pour tenter de résoudre le problème, et ils font la sourde oreille depuis tout ce temps.

Ne trouvant pas de terrain d'entente, on m'a conseillé d'envoyer un courrier recommandé, ce qui n'a pas arrangé les choses.

Voici la copie du courrier recommandé :

<http://xifedi.free.fr/cegetel.pdf>

(j'ai fait une erreur, j'ai oublié de dater le courrier, seul le recommandé est daté, il a été envoyé le vendredi 1er décembre).

J'ai bien reçu de leur part l'accusé de réception, daté du 4 décembre, puis, au bout d'une semaine sans nouvelle (j'attendais un courrier écrit), j'ai décidé d'appeler une dernière fois le service client pour savoir où en était cette procédure.

Voici en résumé comment s'est passée la conversation téléphonique :

- L'opératrice me dit qu'il faut que j'attende la 3ème facture de Le Neuf pour avoir mon avoir (Le neuf facture tous les 2 mois donc dans 4 mois). Je lui rétorque que je ne suis pas d'accord car c'est une erreur de la part de Cegetel et que je souhaite que le Litige soit réglé au plus vite. Elle me répond : "C'est la procédure".
- Essayant de régler ça à l'amiable (et je suis persuadé qu'il ne sera pas égal à ce que cegetel me doit), je demande de combien s'élève le montant : elle me répond qu'elle est incapable de me donner le montant de l'avoir car je ne suis plus client chez Cegetel.
- En début de conversation, elle a eu connaissance de la réception de mon recommandé, puis après dans la conversation elle m'affirme le contraire (je lui explique comme quoi j'ai l'AR devant les yeux avec un tampon de cegetel).
- Enfin, voyant que j'ai affaire à la personne inadéquate, je lui demande si elle peut me passer une personne de la comptabilité pour qu'on voit ensemble en détail la facture : elle refuse

(alors qu'elle est incapable de me répondre pourquoi je dois payer telle ou telle ligne de facture, en dehors du fait que "c'est la procédure").

Sachant que les seuls moyens que j'ai de régler ce problème sont insuffisants : hotline et courrier, je ne sais plus quoi faire pour tenter d'avoir des réponses, et un remboursement de ce qui m'est dû (et pas dans 4 mois).

Je considère que Cegetel abuse de sa position, mais comme je n'y connais pas grand chose en droit, je viens demander des conseils ici.

En tout cas, même si vous ne m'apportez pas de réponse, je vous remercie de m'avoir lu

jusqu'au bout 

Par **candix**, le **16/12/2006** à **11:26**

:wink:

UP 

Par **Blacky**, le **18/12/2006** à **01:59**

Je vais faire dans l'original mais je serais toi, je contacterais une association de consommateur.

Comme d'habitude, les FAI prend les gens pour des cons (j'ai moi même des problème avec Numéricable).

N'oublie pas de préciser à l'asso, le nombre de fois que tu as appelé ce FAI, estimer le prix déboursé pour les contacter.

Par **xilebo**, le **18/12/2006** à **10:05**

Je tente de contacter l'AFUTT (www.afutt.org), ils ont un service de réclamations par mail, je ne sais pas du tout ce que ça vaut, ni leur efficacité.