



Fai - recalcul de factures acquitées

Par **thierrybko_old**, le **31/10/2007 à 22:46**

Bonjour,
Chaque mois je reçois une facture globale de mon FAI couvrant le forfait ADSL et les communications téléphoniques. Le montant est prélevé automatiquement, jusque là pas de soucis.
Aujourd'hui je constate que mon FAI s'est permis de réviser toutes mes factures depuis mars 2007 en recalculant les appels émis à l'étranger sur un nouveau barème. Le total résultant est porté en totalité sur la dernière facture à venir. Le montant est énorme et je découvre cela par hasard en consultant mon compte chez eux. Aucun courrier, aucun appel d'information, rien.
Il s'agit très certainement d'une erreur informatique dans leur système de facturation dont ils ne se sont rendu compte que récemment.
Cela dit je ne vois pas pourquoi, alors que je n'ai utilisé aucune ruse ni crack ni aucun acte de piraterie, mais uniquement les outils mis à ma disposition par le FAI, moi client devrais faire les frais de l'incompétence des informaticiens ou autres prestataires de mon FAI?
Merci de me donner des éléments pour savoir quoi faire à ce sujet.
TS

Par **papa tango charly_old**, le **01/11/2007 à 17:47**

les avez-vous contactés pour leur demander le pourquoi du comment ?

Par **thierrybko_old**, le **01/11/2007 à 20:20**

Bonsoir,
Les contacts sont en cours, mais j'aimerais aussi d'autres avis sur la question. Pour l'instant la réponse est qu'il s'agit de coms passées et non facturées.
Or les coms en question apparaissent déjà sur les précédentes factures, mais apparemment pas au bon tarif

(du moins de l'avis du FAI), d'où le recalcul et la nouvelle facturation.
Je cherche donc à savoir si le FAI a le droit de le faire, et par extention est-ce qu'une facture passée et acquittée peut être révisée par le vendeur? Je crois savoir qu'il y a une prescription d'1 an pour les factures, cela peut-il s'appliquer?
Merci en tout cas de vous intéresser à la question.