



Dépassement forfait adsl chez sfr

Par **horatio2**, le **02/02/2011** à **09:31**

Bonjour, je suis abonné à Internet chez SFR depuis plusieurs années. J'ai un abonnement à 29€90 dont je suis satisfait jusqu'à présent. J'ai constaté avec effroi que ma dernière facture s'est élevée à 585€38. La précédente s'était élevée à 105€62. Le détail des factures montre des appels sur des numéros surtaxés 0899. Ce que je ne comprends pas c'est l'heure des appels (des moments où personne n'était à la maison), la fréquence (toutes les 2 minutes pendant plusieurs jours), la durée (moins de 3 minutes). Je soupçonne un vers informatique. J'ai bien sûr appelé SFR. Après enquête interne, SFR me dit que ces appels me sont bien imputables. En revanche, j'ai eu confirmation de leur part qu'un système d'alerte aurait dû me prévenir dès lors que le montant dépasse 250€ (un opérateur SFR m'a aussi cité 150€). Je n'ai jamais reçu d'alerte de SFR me prévenant d'un dépassement anormal de mon abonnement. Aucun commercial (3 au total) ne sait me dire s'il y a une alerte et sur quel critère. De plus, le lien info conso sur le portail SFR "Mon compte" est indisponible depuis plusieurs semaines. Je n'ai donc aucun moyen de connaître ma consommation instantanée si ce n'est d'appeler le service commercial par téléphone. Je ne peux que constater le montant de ma facture en consultant mon compte bancaire en ligne, ce qui est bien sûr trop tard pour agir. De plus, depuis le 11 janvier, je n'ai plus de dépassement de forfait, alors que bizarrement, je n'ai rien fait de mon côté. SFR vient de consentir à un geste commercial, en m'offrant 2 mois d'abonnement gratuit, soit l'équivalent de 60€. J'ai bien sûr accepté, mais ce que je trouve anormal c'est de ne pas avoir été prévenu. Je trouverai légitime de ne pas avoir à payer ce qui dépasse le seuil à partir duquel SFR aurait dû m'alerter (s'il y en a un). Si j'avais été prévenu d'un dépassement, j'aurais agi en conséquence plutôt que de constater sur mon compte un débit de près de 600€. Est-il possible de faire un recours? Auprès de qui? Dans l'attente d'un conseil de votre part, voici mes coordonnées:
[fluo] Pas de nom, de n° de tél & d'adresse mail [fluo]
Cordialement,
Eric Maréchal