



Telephonie: acheminement?? qu'est ce que c'est???

Par **samasukasa**, le **27/02/2010** à **14:19**

bonjour, rnrnde depuis quelques mois je suis en "litige" avec le plus important operateur de telephonie mobile français. rnen effet, a cause d'une absence d'information de leur part, je leur doit pres de 1000 euros. rnrnpour resumer: avant de partir en vacances, j'ai contacté leur service clients, et posé un tas de questions concernant les tarifs et pratiques pour les communications a l'international. rnpensant etre a jour, je suis partie en vacances hors de l'UE l'esprit tranquille, passant et recevant des appels depuis la france. rnrregulierement je vérifiai l'état de mes conso telephonique via leur site. rnj'ai payé mes factures concernant mes conso a l'etranger qui correspondaient au conso via le site. rnpuis un mois apres mon retour en france, je consulte mes conso via le site, et constate un hors forfait de 800 euros. rndonc, je contacte les services clients a plusieurs reprises, leur service contentieux aussi. rntous les conseillers que j'ai eu, m'ont difficilement expliquer la situation.. rnun delais d'acheminement des communications de trois mois maximum... rnrnle probleme est que cet operateur ne m'a jamais informé de cette pratique, alors que j'ai appelé expres leur service client pour connaitre toutes les "modalités" d'appels a l'international... et jamais il n'a été question d'acheminement d'appels... rnrnsuis-je en faute, ou le sont-ils??? rnrnmerci de vos reponses rnrnPS: juste en passant, a l'heure actuelle, une société de recouvrement a l'amiable me "harcele" pour que je regle cette facture, et y ajoutes des "frais d'actes"... et me menace d'engager une procedure judiciaire a mon encontre.

Par **Patricia**, le **27/02/2010** à **19:21**

Bonsoir, rnrnC'est la direction, l'envoi vers un lieu. rnTout comme la poste achemine courriers

et colis. rnrnA mon avis, ou vous avez mal compris ou ne vous êtes pas bien expliqué.rnLes communications depuis l'étranger sont toujours hors forfait et très chèresrnla minute. Quelque soit le forfait et l'opérateur.rnrnNe vous inquiétez pas...rnSi vous devez réellement ces 1000 e (vous devez bien le savoir, en fonction de la durée des appels...) et ne les payez pas, leur principal recours sera de suspendre votre ligne. rnAllez dans une boutique de cet opérateur pour lui demander une consultation de vos appels concernant cette période.

Par **samasukasa**, le **27/02/2010** à **19:52**

tout d'abord, merci de votre réponse...rnrnje sais très bien que les communications a l'international sont comptabilisées en hors-forfaitrnet sont exorbitantes.rnje ne nie pas les communications effectuées alors que j'étais en polynésie.rnrnce que je ne conçois pas, c'est le fait que même en contactant le service client de cet opérateur en prévision de mon voyage, aucun conseiller ne m'a informée du délais d'acheminement des communications, et que ce délais était (d'après les dires d'un des conseillers que j'ai eu a mon retour en métropole) de trois mois. rnc'est à dire, par exemple, une communication passée en juillet peut m'être facturée en septembre... et de juillet à septembre, n'apparaît pas sur le suivi de conso sur leur site internet.rnrnaujourd'hui ma ligne a été résiliée, impossible de les contacter.rnje ne dépenserai pas une fortune en LRAR. rnj'ai déjà eu un différent avec un de leur concurrent (de couleur rouge), et il m'en a coûté plus que ce qui m'a été remboursé.. rnrnconcernant la consultation de mes appels durant la période de mon voyage, je leur ai demandé avant qu'il ne me résilie ma ligne, une facture détaillée, mais elle n'a jamais été disponible sur internet, et elle ne m'a jamais été envoyée. rnrnje ne sais pas quoi faire. je suis perdue.