



Délai de réponse à une réclamation client

Par **Audrey**, le **30/06/2008** à **13:35**

Bonjour.

Ayant subi des "erreurs" répétitives de facturation de la part de mon opérateur mobile, j'ai contacté à plusieurs reprises le service client (par téléphone).

Mes demandes n'ayant pas "complètement" abouti, j'ai recontacté le service client par courrier postal (lettre recommandée avec accusé de réception).

Cela fait maintenant plus d'un mois que j'ai reçu l'accusé de réception, mais toujours aucune réponse...

Ainsi, je voulais savoir s'il existait une réglementation/législation concernant le délai de réponse que possède les sociétés pour répondre aux réclamations de leurs clients.

Je vous remercie d'avance de vous attarder sur mon cas.

Salutations,

Audrey

Par **Marion2**, le **30/06/2008** à **13:59**

C'est l'horreur pour avoir des réponses des opérateurs mobile ! Il m'est arrivé la même chose qu'à vous et j'ai eu une réponse3 mois après (en plus de la lettre R.A/R, j'ai dû passer une cinquantaine d'appels au service clients !!!

Bon courage à vous !