



Erreur de facturation opérateur mobile

Par **suomi78**, le **25/01/2012** à **07:37**

Bonjour,

Mon opérateur mobile avec lequel j'ai un forfait bloqué de 20 EUR par mois a débité 110 EUR sur mon compte ce dernier mois.

Depuis en dépit de mes contacts au service client, je n'ai aucune réponse de leur part et aucun accès au détail de la facture.

Etant engagé pour encore une vingtaine de mois je ne peux normalement pas résilier.

Je souhaite envoyer par lettre recommandée une demande d'explication et de remboursement. Quels sont cependant mes recours si l'opérateur ne réagit pas?

Merci pour vos conseils.

Par **pat76**, le **25/01/2012** à **17:26**

Bonjour

Vous envoyez votre lettre de réclamation en recommandé avec avis de réception dans laquelle vous demandez à votre opérateur de vous rembourser la somme qu'il a prélevé en trop sur votre compte bancaire dans les 8 jours au plus tard à la réception de votre lettre.

Vous lui indiquerez qu'il doit justifier le montant de la somme de 110 euros qu'il vous a prélevé sur votre compte bancaire en vous adressant une facture détaillée.

Vous ajoutez que faute d'avoir obtenu satisfaction dans le délai précité, vous saisirez la juridiction compétente pour faire trancher le litige et que vous ne manquerez pas de réclamer

des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **suomi78**, le **25/01/2012** à **21:27**

Merci beaucoup. J'envoie le lettre demain.