



Prélevements abusif par un opérateur téléphonique

Par **spycamv2**, le **07/11/2012** à **16:50**

Bonjour,

J'étais client chez l'opérateur Futur Telecom, pour mes lignes fixes. Après de nombreux disfonctionnement, j'ai décider de les quitter à la date anniversaire. J'ai envoyé un recommandé, ils m'ont envoyé un mail de confirmation, ma ligne devait être cloturée le 30/06/2012. Mon nouvel opérateur (Keyyo), devait prendre automatiquement le relais dès la ligne cloturée.

Je suis donc parti en vacances sereinement, sans trop me soucier de cette affaire, qui devait se régler toute seule. Je suis bien passé chez Keyyo, tout va bien.

Mais après quelques mois, je remarque sur mon relevé bancaire que je suis toujours prélevé tous les mois par Futur Telecom ! Je contact le service client, qui me dit dans un premier temps que ma ligne est en fait toujours en cours jusqu'en Decembre 2012... Je leur prouve le contraire (2 ans d'engagements révolus), il me confirme bien la date du 30/06/2012.

Mais depuis, je continu d'être prélevé !

J'ai enfin réussi à avoir un retour du service client : Sans la moindre excuse, il m'annonce qu'il arrete le prélevement en Novembre, et qu'ils vont me rembourser 2 mois... Car j'ai continué à "consommer" la ligne jusqu'au 4 Aout, date ou je me suis rendu compte de leur erreur.

Est-il légal de facturer des opérations, alors qu'une date de cloture a été demandé par le client, et confirmé par l'opérateur ?

Merci d'avance de votre aide.

Par **pat76**, le **07/11/2012** à **16:58**

Bonjour

Vous n'avez pas dit à votre banquier de ne plus accepter de demande de prélèvement émanant de Futur Télécom?

Futur Télécom peut donner la preuve que vous avez continué à utiliser la ligne jusqu'au 4 août?