



Litige avec mon opérateur de téléphonie mobile

Par **KRIS76**, le **20/03/2008** à **17:16**

J'ai acheté en janvier 2007 un portable avec un forfait de 1H30 et un engagement de 2 ans. En Mars 2007, ma ligne a été suspendue suite à un retard de paiement, j'ai réglé la somme due au plus tard le 1 juin 2007, depuis ma ligne est restée suspendue et je recevais des factures d'un montant de 0 euros. Le 18 janvier 2008, j'ai demandé la réactivation de ma ligne et de là j'ai reçu une facture à régler pour le 25 février 2008 et ma ligne est restée suspendue malgré tout. Je viens de recevoir une nouvelle facture pour mon forfait du mois de mars 2008 et ma ligne est toujours suspendue. J'ai contacté le service clientèle le 22/02/08 à 8H30 et après entretien avec un conseiller on me dit que la conversation est enregistrée, me proposant de régler la facture on m'a répondu que je devais ignorer la somme réclamée, de là j'ai dit qu'on l'on allait me la réclamer plus tard et on me répond que la conversation est enregistrée en cas de litige. Suite à une réception d'une nouvelle facture sur ma boîte mail, j'ai repris contact avec le service clientèle où là une conseillère m'informe à nouveau que suite à mon engagement de 24 mois je dois régler mes forfaits même si ma ligne est suspendue. Si je règle la première somme réclamée ma ligne sera rétablie dans les 48 heures à réception du règlement. Je ne suis pas d'accord sur le principe car j'estime devoir régler pour une ligne dont je peux me servir, ce qui n'est pas le cas. De plus, lors de mon second contact on m'a informé que j'ai un risque que les derniers où ma ligne était suspendue peuvent mettre réclamer. J'ai demandé si je n'aurais pas demandé ma réactivation j'aurais pu rester comme cela en recevant des factures de 0 euros jusqu'à la fin de mon engagement et ensuite demander la résiliation de ma ligne je n'aurais eu à leur devoir on m'a répondu par l'affirmative alors que dois-je faire et quels sont mes droits? Car si j'ai pris l'engagement pendant 24 mois de régler mes factures et de ne pas résilier ma ligne chez cet opérateur c'est pour une ligne que je peux me servir. Et j'estime que eux aussi ont pris l'engagement que ma ligne soit opérationnelle lorsque je ne leur dois plus rien que mes factures sont réglées.