



## Facturation de compagnie de téléphone

Par **hangel8a**, le **25/05/2008** à **19:15**

Bonsoir,

Je vous contacte pour un problème avec une compagnie de téléphone dont l'éthique est plutôt douteuse. Je suis abonnée à cette compagnie depuis septembre 2007 pour internet et téléphone fixe illimité pour 29,90 euros par mois, facturé tous les deux mois (ce qui fait, normalement un montant de 59,80 facturés tous les deux mois). Dès le mois de novembre, en recevant mon relevé bancaire, je me suis aperçu qu'ils avaient facturé deux fois ce montant de 59,80 euros. Rebelote au mois de janvier. Après de nombreux coups de fils et une lettre non recommandée et une recommandée avec accusé de réception, je reçois en mars un message sur mon répondeur de cette compagnie selon lequel ils vont prendre en compte ma demande. Résultat? aucun, et ils me refacturent 2 fois ce montant en mars!! Je retéléphone, m'énerve au téléphone (qui ne le ferait pas? j'ai un budget d'étudiant!!!), et mes interlocuteurs (après m'avoir raccroché au nez, passé le mauvais service... bref) me disent que ma demande n'a jamais été prise en compte pour les mois de novembre et de janvier, mais par contre pour la demande de mars (pour laquelle je n'avais rien fait encore!) ils allaient me rembourser 49,90 (d'ou sort ce montant???) dans la facture de juin... mais que j'allais recevoir fin mai une facture de fin avril (?????) d'un montant de 59,90 encore. en gros, ils me devaient déjà 120 euros, et continuent à me facturer!!! (alors que quand ils avaient appelé en mars, ils disaient que pour rembourser ce qu'ils me devaient, ils le feraient en ne me facturant pas les mois suivants jusqu'à ce que la dette soit effacée). .bref déjà c'est assez frustrant. mais en consultant mon relevé bancaire ce week end je me suis rendu compte qu'ils m'avaient facturé un montant de 179 euros (en gros, ce qu'ils me doivent!!!!!!!!!!!!!!). J'avoue que je ne sais plus quoi faire. pouvez vous m'aider s'il vous plait? merci!