



Contestation facturation depannage ligne fixe

Par **vaujany**, le **03/04/2017** à **17:05**

Bonjour,

J'ai un litige avec O...ge concernant ma ligne fixe.

Pendant toute une journée, j'ai essayé, en vain, d'appeler mon domicile avec mon mobile et je recevais le signal "occupé". Rentré chez moi, j'en informe mon épouse qui constate rapidement en décrochant le combiné qu'il n'y a pas de tonalité.

J'appelle, alors, le numéro 3900 pour signaler que ma ligne fixe est en dérangement. Une voix robotisée me répond et me demande de répondre par "oui" ou par "non" à une série de questions, puis m'informe qu'un test va être effectué sur ma ligne. Après quelques instants, la voix robotisée m'informe que la panne n'ayant pu être décelée par les tests, je vais être mis en relation avec un conseiller technique.

Enfin, j'ai un contact avec "un vrai humain" qui m'informe que, suite aux tests, la panne se situe à mon domicile; et il me fixe un rendez-vous pour le lendemain.

M'indiquant que le déplacement me sera facturé 69 euros.

Mais, quelques heures après, mon épouse constate qu'un second poste téléphonique situé à l'étage de la maison est très légèrement décroché (suite à un dépoussiérage par la femme de ménage).

Ayant trouvé l'origine de la panne, je recontacte O...ge **,avec énormément de difficultés**, pour annuler le rendez-vous du dépanneur.

Mais là, on m'annonce que c'est trop tard et que je serai facturé !!

Comment contester ?

Par **morobar**, le **03/04/2017** à **17:14**

Bonjour,

Quand une ligne est toujours occupée, c'est qu'un poste est toujours décroché.

Au moins c'est la première vérification à opérer.

C'est simple.

Je ne connais pas les CGV de cet opérateur, vous ne pourrez qu'effectuer un recours gracieux ou entreprendre une action devant la juridiction de proximité si la facturation est maintenue.

En fait c'est un sous-traitant qui va se déplacer.