



Facturation indues d'une ligne téléphonique

Par Mikel

Bonjour!

Suite à des difficultés rencontrées par mon épouse en Février dernier avec son Smartphone n° 06.xx.xx.xx.18, j'ai contacté le service d'aide en ligne de l'opérateur Free pour résoudre ces problèmes. Après de longs échanges, la situation embrouillée a été éclaircie et il en est ressortie une grosse anomalie que je vais essayer de vous résumer.

1) Mon épouse, Colette D, a acheté à la boutique Free de La Seyne sur mer (Var), en novembre 2021 un smartphone dont le n° 06.xx.xx.xx.18 était attaché au forfait 2? de notre Freebox

2) Il c'est avéré que ce forfait ne convenait pas ; donc mon épouse est retournée à la boutique Free et par je ne sais quelles manipulations, ils ont transformé le forfait 2 ?/m en forfait à 19.99 ?/m illimité, sans lui laisser aucun document ni aucune carte SIM et en lui affirmant que son n° n'avait pas changé et sa ligne 06.xx.xx.xx.18 est donc restée active. Tout cela a fonctionné sans que l'on ne se soit aperçu de rien jusqu'à fin février 2024?

3) À la mi-février 2024, mon épouse Colette à été hospitalisée, et elle a fait un usage intensif de son téléphone jusqu'au moment où sa ligne a été bloquée. C'est à ce moment-là que grâce à l'intervention de l'assistance en ligne de Free, on a découvert les éléments suivants :

a. Que sa ligne 06.xx.xx.xx.18 était toujours attachée au forfait 2?/m (2 h/m) qu'elle a évidemment rapidement dépassé en étant à l'hôpital, ce qui a expliqué le blocage de la ligne.

b. Que la boutique Free de La Seyne lui avait vendu un forfait à 19.99 ?/m sur une nouvelle ligne fantôme n° 07.xx.xx.xx.16 pour laquelle elle n'a jamais eu ni document, ni carte SIM ... Elle n'a donc JAMAIS utilisé cette ligne et nous avons payé 19.99 ?/m pendant plus de deux ans pour rien : aucune consommation, pas une milliseconde d'utilisation?

4) L'interlocuteur de l'assistance en ligne Free m'a indiqué toutes les démarches à effectuer pour régulariser la situation : solder le smartphone, résilier la ligne et prendre un nouveau forfait.

5) J'ai donc attendu le retour de mon épouse, pour prendre contact avec le service client Free. Mon interlocutrice m'a aidé à résilier cette ligne fantôme 07.xx.xx.xx.16 et a ouvert un nouveau forfait à 9.99 ? pour la ligne 06.xx.xx.xx.18 de mon épouse.

J'espère avoir été assez clair, et vous avez dû comprendre que j'ai payé inutilement pendant plus de deux ans un forfait à 19.99 ?/mois que je n'ai jamais utilisé et pour cause : on n'avait pas de carte SIM ? Pas une microseconde de consommation pendant plus de deux ans !!!!!

C'est la raison pour laquelle j'ai demandé par courrier simple au service Free Réclamations le remboursement intégral de toutes ces sommes.

ils me répondent ce matin et refusent de me rembourser sous prétexte que c'est moi qui est souscrit en ligne, ce qui est faux: c'est la boutique Free qui c'est occupée de cette manip, et on n'a jamais eu copie du contrat ni la de carte SIM associé à la ligne fantômes

Que faire récupérer ces sommes ?

Cordialement, MD

Par Violet

Bonjour Mikel,

Du fait que vous n'avez pas reçu de réponse à votre interrogation, vous pourriez bénéficier d'une consultation par un avocat dont la prestation est gratuite :

cf.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20706>

Si tel est votre choix, n'oubliez pas de vous munir de tous les documents en votre possession : pas de soucis, l'avocat ne les conservera pas.

Cordialement.