



Mon FAI m'a volé, besoin de votre réponse

Par Ladysof

Bonjour à tous,

J'ai été débité de 215 ? par mon FAI, qui refuse de me fournir une facture. On m'informe que pour recevoir cette facture, je dois payer 7 ?, ce qui est inacceptable. On m'a dit qu'il n'y avait rien à faire et que si je n'avais pas d'autres questions, l'agent allait raccrocher. Je suis très frustré par cette situation. J'ai décidé de les mettre en opposition. Que feriez-vous à ma place ?

Par ESP

Bonsoir et bienvenue

En mettant opposition, vous risquez de générer d'autres problèmes, je vous le déconseille.

Il est tout à fait normal de demander une facture détaillée pour un prélèvement de 215? et il est inacceptable qu'on vous demande de payer pour obtenir ce document.

Quelques pistes...

Contester le prélèvement auprès de votre banque s'il encoore temps, mais j'en doute .

Contactez le service réclamations de SFR via une lettre recommandée avec accusé de réception: Exposez clairement votre problème, demandez une facture détaillée et précisez que vous contestez le prélèvement.

Conservez toutes les preuves : Copies des courriers, relevés bancaires, etc.

Vous pouvez aussi saisir le médiateur des télécoms, si les démarches précédentes n'aboutissent pas Celui-ci est un organisme indépendant chargé de régler les litiges entre les consommateurs et les opérateurs. Vous trouverez ses coordonnées sur le site de l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse)