



Appel vers fixe ou mobile

Par argus

Bonjour,
j'ai un contract me permettant d'appeler des téléphones fixes internationaux mais pas des mobiles.
J'ai appelé un téléphone fixe (le contrat du destinataire stipule bien "téléphone fixe VoIP", il a un emplacement physique), mais mon opérateur le considère comme étant un mobile avec la facture qui va avec...

Je ne comprends pas bien techniquement comment c'est possible.

Du coup, outre le remboursement de la facture que j'ai du payer, car mon opérateur m'avait coupé internet dès le lendemain matin, comment faire si la signification des termes d'un contrat n'est pas la même pour les 2 parties et que je n'ai pas moyen de savoir avant d'appeler, si un numéro de téléphone est considéré comme étant fixe ou mobile par mon opérateur?

Qu'en pensez-vous ?
Merci

Par yapasdequoi

Bonjour,
C'est l'opérateur du destinataire qui a la réponse. Il peut y avoir aussi des subtilités concernant l'acheminement intermédiaire.
La tarification dépend de nombreux facteurs.
Il y a des solutions gratuites pour dialoguer à distance via certaines applications internet.

Par kang74

Bonjour

Seul le destinataire est responsable du fait que votre appel sur son fixe est acheminé vers un portable ou considéré comme un portable, qu'importe la numération initiale.

Par de là voyez avec le destinataire, notamment s'il ne vous a pas informé du renvoi d'appel vers un portable.

Par Rambotte

Bonjour.

Normalement, quand on renvoie son numéro vers un autre numéro, c'est le renvoyeur qui paie la partie renvoyée, justement parce que l'appelant ne sait pas que le numéro qu'il appelle est renvoyé. Et que c'est le renvoyeur qui a pris la décision de renvoyer ses appels.
Ceci fait partie des conventions normales entre opérateurs.

Après, comme il s'agit d'un fixe international, il faudrait vérifier que la tarification fixe international et celle mobile ne sont pas les mêmes, et ce ne serait qu'un problème de libellé, "mobile" devant être lu "mobile ou international".

Mais cela va être difficile sur un forum de dépatouiller la question. C'est avant tout avec votre opérateur de voir pourquoi tel appel est facturé de telle manière.

Par argus

Merci,
je suis plutôt de l'avis de Ramotte, s'il y avait un renvoi, en France en tout cas, c'est le destinataire qui le prend en charge.

Pareil pour les "subtilités concernant l'acheminement intermédiaire", j'ai envie de dire que c'est pas trop mon problème si ça passe par satellite ou pas alors que j'appelle un fixe.

La réponse de mon opérateur est "le numéro correspond à un Mobile selon la traçabilité de la communication".
Moi j'ai une preuve, le contrat du destinataire avec la mention "téléphone fixe VoIP" et je dois croire sur parole mon opérateur :s

Juridiquement ça me gêne quand même que mon opérateur dicte sa loi en quelque sorte si je n'ai aucun moyen de contrôle sur la tarification qui va être appliquée...

Par Rambotte

Quel est le pays appelé 00 XXX ?
La partie nationale de ce numéro commence par quoi ?

Par kang74

Le contrat du destinataire n'est aucunement une preuve de quoi que ce soit sauf s'il est stipulé qu'il prend en charge le renvoi d'appel sur les téléphones mobiles .

Je vous conseille de changer d'opérateur si les décisions de celui là ne vous conviennent pas .

Par argus

@Rambotte peu importe le pays destinataire, le numéro appelé ne donne pas d'information sur le type d'appareil appelé.

@kang74 un contrat qui stipule "téléphone fixe" n'est pas une preuve? Le destinataire n'a pas fait de renvoi mais c'est plus compliqué de prouver qu'on n'a pas fait quelque chose.
Faire constater par huissier me paraît un peu disproportionné ^^

Certes, on peut toujours changer de crémerie quand on n'est pas satisfait, mais ce n'est pas très juridique. Je vois mal un juge dire à quelqu'un qui s'est fait voler qu'il n'a qu'à changer d'entreprise...

Par kang74

C'est vous qui contestez la chose .
C'est à vous de prouver vos dires .
L'opérateur applique le contrat .

Le contrat et l'appel vers ce numéro de fixe ne prouvent pas qu'il n'y a pas eu renvoi d'appel sur un portable et la facturation qui va avec .

Vous pouvez faire appel au médiateur et ensuite saisir le tribunal (voir CGV)

Par Rambotte

Ce n'est pas le type d'appareil, réel ou supposé, qui compte mais le numéro, pour savoir à quel réseau il appartient.

Quel est le pays et quels sont les premiers chiffres ?
Par exemple, en Estonie (371), les mobiles sont en 5, 81 et 82.

Il vous faut vérifier le réseau d'appartenance de votre numéro dans le pays considéré.

[url=https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_indicatifs_t%C3%A9l%C3%A9phoniques_internationaux_des_r%C3%A9seaux_mobiles]https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_indicatifs_t%C3%A9l%C3%A9phoniques_internationaux_des_r%C3%A9seaux_mobiles[/url]

Il est possible que votre correspondant ait renvoyé son mobile vers un fixe, et vous indique son mobile pour le joindre sur son fixe, puisqu'il a mis un renvoi. Dans ce cas, vous payez la communication vers le mobile, et lui, paye le renvoi.

Par argus

@Rambotte Pérou 0051 1908XXXX

je parle d'un numéro de téléphone associé à une installation physique, c'est à dire la ligne IP arrive à une adresse donnée.

Par Rambotte

C'est donc au Pérou (51), et effectivement ce n'est pas un numéro mobile péruvien, puisque le réseau mobile péruvien est caractérisé par le 9, selon le tableau.

C'est par là qu'il fallait commencer, plutôt que d'abord se fier aux dires de votre correspondant.

Pour le plan de numérotation péruvien :

[url=https://www.itu.int/dms_pub/itu-t/oth/02/02/T02020000A60001PDF.pdf]https://www.itu.int/dms_pub/itu-t/oth/02/02/T02020000A60001PDF.pdf[url]

Visiblement, vous appelez à Lima ou Callao.

C'est avec ces éléments qu'il faudrait revoir votre opérateur, pour comprendre pourquoi le numéro appelé est analysé comme mobile.

Par argus

réponse du Service National Consommateur:

"il apparait que la facturation de ces appels est du fait de l'opérateur local. Ce partenaire a effectivement indiqué qu'il s'agit d'un numéro mobile et a facturé ce service comme prévu dans la brochure tarifaire de votre abonnement"

Si je lis bien, c'est l'opérateur local qui me facture?

C'est pas avec l'opérateur local que j'ai un contrat que je sache.