



## probleme de facturation operateur telephonie

Par **baer valerie**, le **09/09/2011** à **11:17**

Madame, Monsieur, Je viens d'envoyer un courrier au service contentieux VIRGIN MOBILE contenant les informations suivantes. Pouvez- vous en prendre connaissances et nous conseiller.Merci

En août dernier, notre fils Romain reçoit une facture de 120,18 Euros, concernant son téléphone mobile. Cela lui semblait impossible de devoir une telle somme. Il a tout de suite contacté le service client VIRGIN par téléphone. Le conseillé en ligne lui a confirmé qu'il s'agissait d'une erreur, dont il n'était pas la seule victime, puisque les numéros favoris n'avaient pas été pris en compte. Ce même conseillé lui a dit de mettre opposition au prélèvement auprès de sa banque le temps que VIRGIN règle le problème, ce que Romain a fait.Suite à cela, la ligne de Romain à été coupée en plusieurs fois. Notre fils ou moi-même avons rappelé, chaque fois, le service client qui nous a confirmé qu'il s'agissait d'une erreur et rétabli la ligne.

Le mardi 30 août, nous avons reçu une lettre de rappel. Notre fils avait quitté la maison pour rejoindre son lieu d'études, j'ai appelé le service client qui m'a dit de ne pas tenir compte de ce courrier, que Romain n'aurait pas de supplément à payer.

Le jeudi 1er septembre, nouvelle coupure de la ligne, Romain emprunte un portable pour nous joindre. J'apprends alors par le service client qu'un message vocal lui aurait été envoyé lui précisant qu'il devait payer sa facture, celle-ci ayant été régularisée. Il n'a jamais reçu ce message. J'ai, moi-même réglé immédiatement cette somme due, d'environ 48 Euros, par téléphone. Sa ligne a été rétablie.

Le vendredi 2 septembre, Romain emprunte de nouveau un portable pour nous annoncer qu'il ne peut plus émettre d'appels et de sms mais seulement en recevoir et qu'il n'a accès qu'à internet. Nouvel appel de ma part au service client qui m'assure que sa ligne apparaît comme normale.

Mercredi 7 septembre, nous recevons une nouvelle facture, datée du 15 Août. Nous avons pensé ne pas devoir en tenir compte puisque nous avons régularisé la facture de 120,18 Euros (qui a augmenté d'un centime entre temps, autre bizarrerie).

Hier, Jeudi 8 septembre, Romain a dû passer par FACEBOOK pour demander à ses amis de nous joindre, ayant constaté que la somme de 304,05 Euros avait bien été prélevée sur son compte ce qui a provoqué le blocage de sa carte bancaire.

A l'heure actuelle, notre fils est à 400 Km de la maison, dans l'impossibilité de nous joindre rapidement en cas d'urgence ce qui le met dans une situation difficile puisqu'il n'a pas de revenus actuellement et que nous devons donc palier au manque occasionné par cette somme prélevée.

J'ajoute que les contacts que nous avons avec les conseillés en ligne sont toujours très corrects mais on nous a promis plusieurs fois que le service qualité allait nous rappeler et cela ne s'est jamais produit. C'est d'ailleurs ce que m'a dit, une nouvelle fois la conseillère que j'ai eu en ligne hier soir. Elle a également transmis un appel au service technique dont j'attends des nouvelles.