

A l'attention du responsable de plateau du service clients Bouygues,

Madame, Monsieur,

Du vendredi 23 juin au mardi 4 juillet, j'ai passé des vacances en Corse (inclus dans mon forfait B&You 50 Go).

Je découvre à ce jour une facture de 42,94 €. En effet, celle-ci fait apparaître des **connexions en zone satellite d'un montant de 35,97 €** que je ne comprends pas.

en dépassement ou non incluses dans vos forfaits			
Internet à l'étranger hors Europe DOM			35,97
Rappel : 1ko = 1024 octets, 1Mo = 1024 ko			
Date	Volume	Pays	Coût € TTC* /pays/jour
23/06	2 Mo 610	Satellites	26,716
24/06	926 Ko 146	Satellites	9,256

Après avoir contacté UFC que choisir et lu un article écrit par cette association (en pièce jointe), je comprends mieux ces intitulés ; **cependant je n'ai pas été averti, ni par une notification de Bouygues, ni par un indicateur spécial sur mon téléphone que je basculai en zone satellitaire avec une surfacturation exorbitante...**

Je conteste ces communications surlignées dans ma facture détaillée jointe et vous demande de revoir ma facture afin d'annuler ce hors forfait ou d'effectuer le remboursement si Bouygues effectue le prélèvement d'ici là **pour défaut d'information du consommateur.**

- j'ai contacté le service clients le samedi 24 juin au matin qui m'a dit ne pouvoir agir qu'une fois la facture éditée et qu'il fallait que je rappelle
- j'ai contacté de nouveau le service clients ce matin une fois la facture à ma disposition, on m'a répondu qu'il s'agit de communications satellites, soit au-delà de 2 milles nautiques, les communications mobiles passent automatiquement par le réseau satellite, de ce fait il n'y a pas la possibilité d'accorder le remboursement
- on m'a passé un responsable de plateau après avoir insisté, qui m'a sorti le même discours
- en insistant, mon litige doit passer dans les mains d'experts afin d'étudier mon cas, devant être rappelé sous 72h ouvrés.

Je souhaite par ce mail remonter les points suivants :

- avant ma traversée en Corse, j'ai demandé à un chargé de clientèle à la boutique **Bouygues C.C. Carrefour Vitrolles** si la Corse était bien incluse dans mon forfait, la personne a bien dit oui et ne m'a pas informée d'un risque de surfacturation.
- **durant mon trajet le vendredi 23 Juin Toulon <-> Bastia, je n'ai reçu qu'un seul SMS de la part de Bouygues m'informant que depuis ce pays (Malte), je pouvais utiliser Internet comme en France dans la limite de 10 Go.**



- une heure après Bouygues m'informe sans aucune raison via 3 sms dans la même minute durant mon sommeil que **j'ai dépassé mon hors forfait**.
- Bouygues m'informe par un SMS que je peux utiliser mon mobile sur le nouveau réseau de Malte et ne m'informe pas concrètement que je suis sur un réseau non compris dans mon forfait avec des nouveaux tarifs en vigueur.
- je tiens à préciser qu'une grille tarifaire donne les tarifs, mais n'informe pas le consommateur de bonne foi que son téléphone a basculé d'un réseau relais à un réseau satellitaire sans aucune notification ni indication sur son téléphone ; alors que le téléphone mobile en sa possession n'est pas un téléphone satellitaire. **Le défaut d'information porte plus sur l'aspect technique...**
- je me permets de compléter mon mail par un texte de **l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)** : <https://www.arcep.fr/?id=8710> sur les mesures de transparence et mécanisme de sauvegarde :

→ Mesures de transparence et mécanisme de sauvegarde

Les opérateurs ont l'obligation d'envoyer à leurs clients un message d'information sur les tarifs des communications voix et SMS, à chaque fois qu'un utilisateur se retrouve en situation d'itinérance internationale, ainsi que sur les tarifs du service de données dès qu'il est utilisé en itinérance pour la première fois dans un Etat membre.

Ce message doit informer le client en itinérance de tous frais supplémentaires appliqués, et le cas échéant de l'éventuelle politique d'utilisation raisonnable.

Lorsqu'une politique d'utilisation raisonnable est en place, les opérateurs ont l'obligation d'en informer leurs clients.

Par conséquent, **Bouygues s'est mis en tord à ne pas informer ses clients** lors de la bascule sur ce réseau satellite

Sachez que ma protection juridique a ouvert un dossier de litige sur ce sujet ce matin, en attendant le retour de l'expert Bouygues.

Sans retour favorable de votre part pour l'annulation ou le remboursement du hors forfait d'un montant de 35,97 €, un recommandé sera envoyé à Bouygues pour réclamation avec évidemment la prise en charge des frais du recommandé. Un deuxième courrier sera envoyé dans la même journée à la **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)** afin qu'elle soit informée de ce litige. Et un troisième courrier partira avec toutes les pièces jointes auprès de ma **protection juridique**.

De plus n'étant pas engagé chez vous, je n'hésiterai pas à résilier mon contrat pour partir chez la concurrence si je ne trouve pas satisfaction chez vous.

Enfin il semble souhaitable de prévenir vos abonnés pendant cette période estivale de cette possibilité de surfacturation.

Je vous remercie par avance pour votre compréhension et vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Cordialement,