

Message !

Toutes nos excuses pour les désagréments occasionnés par les mauvais services Belgacom !

Suite à une erreur d'une de ses opératrices !, Belgacom prive de téléphone une pme de Bastogne depuis déjà 4 jours!

Depuis plus de 4 mois, nous demandons à Belgacom de supprimer un numéro de téléphone inutile mais pour lequel nous payons toujours une redevance !.

Ce jeudi 5 septembre, nous avons réitéré la demande et cette fois une opératrice a répondu favorablement. Malheureusement, quelques minutes plus tard, nos deux lignes principales étaient inactives avec le message aux appelants « ce numéro n'est pas attribué »

Par gsm, nous avons rappelé. Un autre opérateur a confirmé l'erreur et nous a dit qu'il allait annuler la procédure. Toujours sans téléphone, nous avons rappelé l'après-midi. On nous a alors demandé d'attendre la fin de journée car la procédure prendrait du temps.

Le vendredi matin surprise !, pas de téléphone ! Nous avons appelé le 0800 33500 et avons eu droit à une séance de ping-pong invraisemblable, l'un disait que le service commercial ne pouvait rien faire et qu'il fallait s'adresser au service technique qui répondait l'inverse . Au cinquième contact, une opératrice a bien voulu faire l'analyse complète du dossier, a reconnu l'erreur et nous a certifié qu'au plus tard pour le samedi midi , les 2 lignes seraient réactivées.

Belgacom !

Écrit par Gille - Mis à jour Lundi, 04 Novembre 2013 10:04

Ce dimanche midi, nous sommes toujours sans téléphone !

Que faire ?

Électricité Nicolas, Noville - Tel : 061 216612

Eurêka !

! Ce lundi à 10H05 , Belgacom a enfin repéré et réparé son erreur !

C'est Pas fini !

La facture fin de mois a pratiquement triplé

Mail envoyé à Belgacom et toujours sans réponse !

Bonjour,

Très aimable et très anonyme et pas clair du tout ! votre système e-services !

plainte n° : 17589007 date de création : 12/09/2013 **en cours**
plainte n° : 17763150 date de création : 07/10/2013 **Cloturé** ? ? ? ? ?

Aucune explication ! Pourquoi 2 plaintes !

Pour mémoire, nous vous rappelons que suite a une erreur d'une de "vos opératrices", nous avons été 5 jours sans téléphone !.

Comble de l'histoire, la facture fin du mois suivant avait triplée 381.82€ !
Belgacom - a désactivé la facturation automatique chez Mobistar
- nous a facturé des mois supplémentaires pour les redevances lignes
- et nous a facturé des frais d'installation de 66.94 € !

Nous avons dû recommencer la procédure d'activation chez Mobistar !.

Pour ce, nous avons reçu une nouvelle facture de 124.20 € ? ? ? sans aucun justificatif !

Notre facture Mobistar correspondant à ce mois a diminuer de 16.31 € ! et **Belgacom nous avait facturé 116.28.66 €**
. ? ? ?

Très difficile de faire mieux pour noyer le poisson !

Mauvaise expérience précédente

Nous vous rappelons que précédemment, pendant 43 mois Belgacom nous a facturé 70 € pour un pack d'avantages concernant une téléphonie fixe "Nulle" puisque facturée par Mobistar.

Pour ce , Belgacom nous a remboursé 1 mois soit 70 € ? ?

Merci pour la bonne suite que vous réserverez à notre demande.

Gille Nicolas - Gérant