



"Surfacturation" de clé 3G Orange: un troisième cas de 159.212 euros

MELUN — Un médecin urgentiste, abonné à internet avec une clé 3G illimitée, a affirmé mardi à l'AFP être en contentieux avec Orange depuis six mois après avoir reçu une facture de 159.212 euros, marquant le troisième cas de ce type rendu public en une semaine.

"Au départ j'ai cru à une blague", a raconté Jean Spadaro, confirmant une information de l'Observateur du Valenciennois. Ce journal avait déjà révélé la semaine dernière une mésaventure similaire vécue par Eric Gernez, un habitant de Petite-Forêt près de Valenciennes, qui a reçu une facture de 45.000 euros pour le seul mois d'août.

"J'ai souscrit en novembre 2008 un abonnement internet de base par clé 3G à 30 euros par mois" mais "voyant mes factures atteindre des sommes allant jusqu'à 860 euros en avril, j'ai décidé en mai de souscrire un abonnement illimité par clé 3G Orange business à 50 euros par mois", a expliqué Jean Spadaro, médecin urgentiste de 47 ans résidant à Fontainebleau (Seine-et-Marne).

"Quand j'ai vu ma facture du mois de mai, je n'en croyais pas mes yeux: 159.212 euros, pour un mois de connexion, c'est impossible, surtout que nous ne l'utilisons pas tout le temps", martèle ce père deux enfants de 16 et 19 ans.

Contacté, France Télécom n'avait pas réagi mardi en début de soirée.

Les factures non détaillées de M. Spadaro, dont l'AFP a eu copie, sont de 53 euros pour le mois de février, 346 euros pour le mois de mars, 860 euros pour le mois d'avril et 159.212 euros en mai.

Selon lui, France Telecom ne lui a jamais expliqué que le forfait "illimité" ne concernait que le temps passé mais pas le volume utilisé, limité à 1 Gigaoctet (Go) par mois.

Il relate aussi, courriels à l'appui, avoir multiplié les démarches de protestation et avoir eu pour toute réponse des "mises en demeure avec menace de saisie".

"Quand j'ai commencé à leur dire que j'allais médiatiser cette affaire, ils m'ont envoyé des mails pour m'informer de deux avoirs distincts de 22.622 euros et de 136.529 euros venant en déduction de la facture". "Moi je souhaite un remboursement et un dédommagement car j'ai eu des frais de rejet" pour bloquer le prélèvement automatique, insiste-t-il.

Il s'agit du troisième cas de "surfacturation" rendu public en une semaine. Un responsable d'une société de courtage d'assurances de Saint-Herblain (ouest de Nantes), Christophe Aupy-Fargues, abonné à la clé 3G illimitée, a affirmé lundi avoir bloqué le paiement d'une facture de 39.500 euros réclamés par Orange. Il affirme que l'opérateur s'était engagé à alerter les clients en cas de dépassements importants de forfaits.

La semaine dernière, Eric Gernez avait raconté avoir reçu une facture de 45.000 euros pour un mois de connexion internet avec sa carte 3G "illimitée".

"C'est en voyant son histoire à la télévision que j'ai vu que je n'étais pas le seul et que j'ai décidé d'alerter la presse", dit Jean Spadaro.

"Je suis client d'Orange depuis 17 ans. Je ne veux pas m'attaquer à son image mais là, trop c'est trop. C'est une question de principe", dit ce médecin, qui souligne que "sur les forums, des dizaines d'abonnés racontent des histoires similaires".



Logo de l'opérateur Orange



Original Facture 159 212 euro d'Orange

ZOOM

(Ndlr/ph L'Observateur du Valenciennois)