



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR
de Nouvelle-Calédonie
82 rue Capiez - Bât C - Appt 01
Résidence du Vallon d'argent
BP 2357 - 98846 NOUMEA CEDEX
Tel : +687 28.51.20
Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Lettre ouverte au directeur de l'OPT

L'OPT vole-t-elle ses clients ?

L'OPT a baissé en septembre 2022 ses tarifs de téléphonie mobile, et nous ne pouvons que vous en féliciter. Autant pour certains clients qui disposaient d'un forfait entrant dans le cadre des nouvelles dispositions, cette modification a été faite sans les en informer (alors que c'est l'un des engagements de l'article 4.2 de vos CGS¹), autant pour ceux qui ont souhaité en profiter pour changer de forfait, l'OPT leur a tout simplement facturé un mois à l'ancien forfait et un mois au nouveau forfait !

Ainsi le mois de changement de forfait a été facturé deux fois !

L'argument que l'OPT a répondu à ses clients, est que tout mois commencé est dû et qu'il leur appartenait de consommer la totalité de leur ancien forfait avant d'en souscrire un nouveau !

Or les conditions de changement d'offres (article 8.1 des CGS et fiches tarifs applicables au 1^{er} septembre 2022) n'indiquaient aucunement que le prix à payer pour le mois de changement est égal au prix du mois de l'ancien forfait augmenté du prix du mois du nouveau forfait, et aucun avertissement n'était donné au client lors de sa souscription qu'il devrait payer les deux forfaits et non au pro rata temporis d'utilisation de l'ancien forfait puis du nouveau.

Dès lors l'OPT a agi au mépris de ses propres CGS et fiches tarifs et trompé un grand nombre de ses clients qui ont souhaité profiter de ses nouvelles offres dès leur parution au 1^{er} septembre 2022.

Notre association a saisi la direction de l'OPT de cette anomalie une première fois le 13 septembre 2022 ce qui a entraîné la modification des CGS à compter du 1^{er} novembre 2022 puis le 29 novembre 2022 en demandant le remboursement des sommes perçues en double depuis le changement tarifaire pour tous ceux qui ont opté pour le nouveau tarif entre le 1^{er} septembre et le 31 octobre. Enfin nous avons saisi du problème le gouvernement et plus particulièrement son membre en charge de la tutelle de l'OPT, le 6 février dernier. Ni l'OPT, ni le gouvernement, n'ont jusqu'à présent daigné répondre !!

Nous informons les media et le gouvernement de cette situation !

Gilles VERNIER

Président

CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 17 62

M. Philippe LASSAUCE – pl@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

¹ Conditions Générales de Service