

Céphas Komi AZOMA

Lun 10/02/2020 15:22

Bonjour M Diagne

Je ne sais pas si vous avez reçu mes deux derniers mails.

Je viens encore de recevoir une facture de 380 000F que voici,

J'aimerais que vous m'expliquiez ce que nous avons fait pour consommer 380 000f de

communication en 1 mois

cordialement

Céphas Komi AZOMA

BP 50195 Dakar RP

SENEGAL

Tél (+221) 33 860 88 66

Mob (+221)77 637 65 12

kazoma@hotmail.com

De : Céphas Komi AZOMA <kazoma@hotmail.com>

Envoyé : samedi 18 janvier 2020 23:37

À : Mouhamed DIAGNEVIP [SNT DV/DVRP/VIP1] <Mouhamed.DIAGNE@orange-sonatel.com>

Cc : jocelyne azoma <jazoma@hotmail.com>; Georgette MENDY [SNT DV/DRV1/VIP1] <Georgette.MENDY@orange-sonatel.com>; Aminata Assette BALDE [SNT DV/DOC/DRV1/SHV] <assette.balde@orange-sonatel.com>

Objet : RE: Gestions de nos forfaits mobiles et fixe

Bonsoir Monsieur Diagne

Excusez-moi : je viens d'arriver au Cameroun et je me rend compte que je ne peux plus utiliser mon téléphone ? J'aimerais savoir ce qu'il se passe avec nos téléphones !!!

Depuis que vous nous avez fait passer à votre nouvelle formule, on ne comprend plus rien !!!

Un coup c'est des factures faramineuses pour lesquelles on doit faire réclamations sur réclamations, un coup, c'est le service qui n'est plus là !!!

Depuis plus de dix ans maintenant, j'ai pris ce numéro avec souscription au roaming VOIX.

Ce soir je me retrouve comme un con sans pouvoir rien faire.

Pouvez vous s'il vous plait, me rétablir le ROAMING de la VOIX sur mon numéro 77 637 65

12. C'est bien pour ce service que j'ai pris une puce orange, par ce que j'en ai réellement besoin et que j'avais déposé un chèque de caution à Orange.

Cordialement

Céphas Komi AZOMA

BP 50195 Dakar RP

SENEGAL

Tél (+221) 33 860 88 66

Mob (+221)77 637 65 12

kazoma@hotmail.com

De : Céphas Komi AZOMA <kazoma@hotmail.com>

Envoyé : lundi 6 janvier 2020 18:48

À : Mouhamed DIAGNEVIP [SNT DV/DVRP/VIP1] <Mouhamed.DIAGNE@orange-sonatel.com>

Cc : jocelyne azoma <jazoma@hotmail.com>; Georgette MENDY [SNT DV/DRV1/VIP1] <Georgette.MENDY@orange-sonatel.com>; Aminata Assette BALDE [SNT DV/DOC/DRV1/SHV] <assette.balde@orange-sonatel.com>

Objet : Gestions de nos forfaits mobiles et fixe

Bonjour Monsieur Diagne

J'aimerais vous présenter nos meilleurs voeux pour la nouvelle année. Bonne année à vous, à votre famille et à vos collaborateurs.

J'aimerais revenir vers vous avec quelques préoccupations que je vous avais soumises à la suite des incidents que nous avons eus l'année dernière. Je ne me souviens pas d'avoir eu de réponses de votre part.

En premier lieu, concernant nos forfaits mobiles avec nos numéros 77 637 65 12 et 77 637 65 13, je vous avais demandé de nous rassurer que nous n'avions plus de roaming data. Comme il nous arrive de voyager, nous ne voulons pas de roaming data qui nous conduirait à faire des consommations hors de notre contrôle. A moins que cela soit inclus dans le forfait que nous contrôlons.

Le deuxième point, c'est que j'aimerais pouvoir acheter du crédit supplémentaire lorsque mon forfait est épuisé. Je n'arrive toujours pas à le faire ni par OrangeMoney, ni à partir du code #1234#.

Le troisième point concerne notre téléphone fixe Numéro 33 860 88 66. Là aussi, nous avons un forfait, j'aimerais savoir ce que nous pouvons faire pour téléphoner lorsque le forfait est épuisé.

Par ailleurs, le **2 janvier 2020**, alors que nous étions à Ziguinchor, mon épouse a reçu le sms suivant sur son téléphone, le numéro 77 637 65 13 :

"Bonjour. Sauf erreur il vous reste 59527 FTTC sur votre forfait L. Votre **encours de consommation hors-forfait est de 330 383 FTTC**. Dernière communication facturée le 02/01/ 2020 à 15:35:20. Merci".

Vous voudrez bien vérifier et nous dire de quoi il s'agit.

Merci

Merci

Céphas Komi AZOMA

BP 50195 Dakar RP

SENEGAL

Tél (+221) 33 860 88 66

Mob (+221)77 637 65 12

kazoma@hotmail.com

De : Céphas Komi AZOMA <kazoma@hotmail.com>

Envoyé : mercredi 11 décembre 2019 15:07

À : Mouhamed DIAGNEVIP [SNT DV/DVRP/VIP1] <Mouhamed.DIAGNE@orange-sonatel.com>

Cc : jocelyne azoma <jazoma@hotmail.com>

Objet : URGENT : Connexion internet

Bonjour Monsieur Diagne

Ce matin, j'ai reçu un SMS m'annonçant que je vais bientôt atteindre mon seuil de consommation, sur mon numero 77 637 65 12 , et que ma connexion allait être bloquée. Et effectivement, je crois que actuellement, je n'ai plus de connexion internet.

J'aimerais savoir comment je peux faire pour acheter du forfait supplémentaire. J'ai Orange Money, mais dans les menus, il ne me propose pas d'acheter de forfait pour moi-même.

Apparemment je peux acheter un crédit pour quelqu'un d'autre mais je ne peux pas acheter pour moi-même ; je ne peux pas non plus acheter pour le 77 637 65 13 !!!! Mais je peux acheter pour d'autres personnes qui ont un numero orange !!!

C'est vraiment terrible ! Depuis que nous avons souscrit ces nouveaux forfaits, on n'a que des problèmes.

Actuellement j'ai besoin de connexion internet et je ne peux pas !!!

C'est urgent.

Pourriez vous me dire ce que je peux faire

Cordialement

Céphas Komi AZOMA

BP 50195 Dakar RP

SENEGAL

Tél (+221) 33 860 88 66

Mob (+221)77 637 65 12

kazoma@hotmail.com

De : Céphas Komi AZOMA <kazoma@hotmail.com>

Envoyé : lundi 11 novembre 2019 11:21

À : Mouhamed DIAGNEVIP [SNT DV/DVRP/VIP1] <Mouhamed.DIAGNE@orange-sonatel.com>

Cc : jocelyne azoma <jazoma@hotmail.com>

Objet : RE: REPONSE A VOTRE LETTRE DE RECLAMATION

Bonjour M Diagne

Nous avons bien reçu votre dernière réponse à notre réclamation.

Nous avons décidé de payer les dernières sommes réclamées soit 23 821 + 61 934 = 85 755F, pour arrêter les procédures.

Néanmoins, je vous prie de m'indiquer comment nous avons incluse le Roaming data dans notre contrat et surtout, comment faire pour l'exclure.

Vous voudrez également m'indiquer comment procéder pour payer la somme à Orange.

Cordialement

Céphas Komi AZOMA
BP 50195 Dakar RP
SENEGAL
Tél (+221) 33 860 88 66
Mob (+221)77 637 65 12
kazoma@hotmail.com

De : Mouhamed DIAGNEVIP [SNT DV/DVRP/VIP1] <Mouhamed.DIAGNE@orange-sonatel.com>
Envoyé : vendredi 8 novembre 2019 12:09
À : kazoma@hotmail.com <kazoma@hotmail.com>
Objet : REPONSE A VOTRE LETTRE DE RECLAMATION

Sonatel:Scan antiviral effectue (3)

Bonjour M. Azoma,

Ci-joint la réponse à votre lettre de réclamation du mois d'Aout sur vos deux lignes 776376512 et 776376513.

Vous pourrez me revenir pour toutes informations complémentaires.

Cordialement.

Mouhamed Diagne

Direction des Ventes / Cheikh Anta Diop

Service Vip et Pro Prestige 1

Mob : 776396435

Fixe : 338699402

Ip : 82669

Email : Mouhamed.DIAGNE@orange-sonatel.com

1441 : Hotline offres résidentielles

1416 : Hotline offres Professionnelles

1413 : Hotline de signalisation des dérangements

800 800 800 : Support Client - Signalisation dérangement offres professionnelles