



Paris, le 11 juin 2019

Objet : contestation de contrat de location n°

N/Réf :

N° NR,

Madame,

Dans son courrier, l'association de défense des consommateurs de France, nous fait part de votre contestation relative au renouvellement de mobile de location, effectué sur votre ligne en date du 23 novembre 2018. L'Association nous informe que vous avez subi une fraude et demande la résiliation sans frais de ce contrat de location.

Après analyse des éléments de votre dossier, le renouvellement de mobile de location pour l'Apple Iphone XR Max 256Go Or II a été effectué depuis votre espace client, via le formulaire Live Chat le 23 novembre 2018.

Nous avons consulté l'historique de cet échange et avec la collaboration du service Risque, vous avez en effet subi une fraude.

NRJ Mobile tiens à vous présenter ses excuses, pour le temps de traitement de votre réclamation, afin de conclure qu'il s'agissait bien d'une usurpation d'identité pour fraude.

Le mobile concerné est un terminal de gamme supérieure, d'une valeur de plus de 1000 €. Nous sommes dans l'obligation en tant qu'opérateur, de mener dans un premier temps, toutes les investigations, afin de s'assurer qu'il s'agit bien d'une usurpation d'identité.

Pour vous donner un peu plus d'explications sur le mode opératoire des fraudeurs, le canal qu'ils utilisent est l'espace client de l'abonné. Ils envoient un SMS aux au nom d'NRJ Mobile, en demandant le mot de passe personnel de l'espace client en ligne, afin de bénéficier d'un Iphone gratuit.

Les abonnés concernés, répondent au SMS, en communiquant le mot de passe. Les fraudeurs se connectent donc à l'espace client, modifient l'adresse postale et l'adresse mail, puis se connectent au Live Chat pour demander des renouvellements de mobile sur des modèles haut de gamme.

La livraison des terminaux se fait toujours à la même adresse, comme mentionné sur la commande passée sur votre li Paris), avec le même IP.

NRJ Mobile est un service de l'opérateur Euro Information Telecom

Service Consommateurs NRJ Mobile – TSA 42002 – 75087 PARIS CEDEX 2
Euro Information Telecom – SAS au capital de 175.715 € - 421.713.892 RCS PARIS
12 rue Gaillon – 75002 PARIS

Nous vous rassurons, le nécessaire a été fait, le Live Chat a subi un nouveau mode de sécurisation et nous avons réinitialisé votre mot de passe par SMS.

Le service Fraude a déposé auprès des autorités, un dépôt de plainte pour ces commandes frauduleuses et le terminal a été blacklister, afin de bloquer son utilisation.

Pour votre entière information, NRJ Mobile ne demande jamais à ses abonnés, le mot de passe personnel de l'espace client web. Ce sont des données confidentielles, qui ne doivent en aucun cas être divulguées par le client. Lorsqu'un doute subsiste, le Service Client est à votre disposition, pour répondre à toutes vos interrogations.

Nous avons effectué la résiliation sans frais du contrat de location et la régularisation des loyers réglés, pour un montant total de 342.87€ (facture du 10 décembre 2018 au 10 juin 2019).

Vous percevrez cet avoir sous forme de virement bancaire, dans un délai de 4 à 6 semaines.

Nous espérons que ces explications et dispositions, seront de nature à vous apporter satisfaction.

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos sincères salutations.

Le Service Consommateurs NRJ Mobile

