



## Facturation abusive orange

Par **dode**, le **23/02/2010** à **19:20**

Bonjour, Suite à un changement de forfait le 26 janvier dernier (passage de Origami Star plus pour Iphone 1h+1h au même forfait en 2h+2h), je me suis retrouvée avec une facturation en hors forfait de toutes mes connections internet et mail normalement comprises dans mon forfait. J'ai contacté service client et service réclamation dès le 29 janvier. Il m'a fallu attendre le 10 février pour que ce problème n'apparaisse plus dans mon suivi de consommation. En attendant, la facturation abusive a gonflé et je me retrouve à presque 300 € de hors forfait abusif et indu. Je pensais le problème réglé mais depuis le 20 février, c'est maintenant les SMS qui me sont facturés hors forfait alors qu'ils sont compris dans mon forfait. Un dernier appel au service client aujourd'hui : mon dossier a été mal géré et le problème de fond n'est pas réglé. Du coup, je vais devoir payer ce hors forfait alors que l'on m'avait assuré du contraire tout le mois (mais par téléphone seulement sans que je puisse obtenir de confirmation écrite de cela, malgré mes demandes en ce sens). On me dit que je serai remboursé ensuite mais que rien ne peut être fait d'ici ma facture qui doit intervenir le 26 février. Je souhaite un remboursement intégral par chèque et non sous forme d'avoirs étalés sur prochaines factures, ainsi qu'un dédommagement pour le préjudice subi (non utilisation normale des services souscrits). Ma question est la suivante : dans le cas où je n'obtiendrais pas satisfaction sous 30 jours après prélèvement (j'ai déjà envoyé un LRAR au service réclamations en précisant mes demandes), quels recours me sont possibles, le plus rapidement possible (les sommes m'ont été avancées pour paiement de ce HF et je souhaite rembourser rapidement la personne) ? Merci.