



Litige avec orange qui risque de se finir en procédure judiciaire

Par **Eldin**, le **13/05/2009** à **16:22**

Bonjour,

Je me permets d'envoyer un mail concernant un litige que j'ai depuis quelques temps avec Orange sur mon téléphone mobile.

Après un prélèvement rejeté au mois de novembre (période financière assez sombre de mon côté), Orange a coupé mon téléphone le 30/11. Sur le coup, je pensais à un problème de ligne et je m'attendais à ravoir ma ligne au mois de décembre (j'avais de nouveau de l'argent sur mon compte).

Or je n'ai pas eu de nouvelles. En mi-janvier, je me suis dirigée alors dans mon agence France Télécom la plus proche de chez moi. Nous nous sommes alors aperçus que l'adresse n'était pas la bonne (la ville ne correspondait pas) : je n'avais en effet reçu aucune facture. A signaler également que tous les prélèvements depuis le début de mon abonnement (mois de juillet) s'effectuaient sur mon compte sans problème (sauf celui de novembre cité précédemment).

Nous avons reçu alors la "1ère" facture fin janvier d'un montant de plus de 1800€ sans explications ni détails.

Nous avons été revoir France Télécom : on a appelé ensemble le service téléphonique mais on n'a pu retirer aucune information.

J'ai donc envoyé un courrier (simple) pour demander une facture détaillée car vu l'importance de la facture pour un mois de communication, je voulais avoir le détail qui prouvait cette somme.

En retour, j'ai reçu un courrier de la part du service contentieux qui me réclamait plus de 2300€.

J'aimerais savoir si quelqu'un pouvait m'aider dans ma démarche. Je ne cherche pas forcément à refuser de payer la facture, mais plutôt avec une communication d'Orange plus accessible sans forcément en passer par des personnes qui ne connaissent pas le dossier et qui m'ordonnent de payer sans explications.

J'espère obtenir satisfaction car je suis désespérée et je me sens perdue d'être dans cette situation.

Je signale également que en aucun cas je n'ai demandé la résiliation de mon abonnement.

Merci

Cindy