



Litige avec orange sur la date de résiliation

Par **pacha30**, le **22/06/2011** à **09:12**

Bonjour,

En date du 5 février 2011 orange a reçu ma demande de résiliation, de plein droit je précise, mon engagement de 2 ans étant terminé.

Le 11 février tôt dans la matinée je n'ai plus eu aucun réseau, impossible pour moi d'appeler ou d'être appelé en cas de problèmes !

Le 12 février le réseau n'étant toujours pas rétabli (seulement sur mon téléphone, ce n'était pas un problème national puisque mon compagnon avait du réseau lui et était aussi à orange) je me suis rendu en boutique orange pour en savoir plus.

La "vendeuse" a regardé ma fiche sur son logiciel informatique et a constaté ma demande de résiliation, elle m'a alors dit que c'était normal que je n'avais plus de réseau, qu'il s'agissait de ma résiliation.

A ce moment là, n'étant plus client chez orange j'ai révoqué leur prélèvement automatique auprès de ma banque.

J'ai reçu une relance afin de payer ma facture du mois de février, je l'aurai fait si la période de facturation n'était pas allé du 17 février au 16 mars !

En effet, orange me réclame cette somme pour la période du 17 février au 16 mars, or, mon réseau n'a plus été accessible à partir du 11 février.

Je leur écrit une LRAR afin de leur expliquer pourquoi je n'avais pas payé, étant de bonne foi.

Ils me répondent que j'ai bien résilié de plein droit (mais pas quand) mais qu'ils m'ont coupé la ligne le 19 février (???) que je dois alors payer la totalité du mois de février puisqu'en ayant résilié de plein droit le prorata ne s'applique pas.

J'écris une seconde fois, toujours en recommandé afin de leur exposer encore une fois mon soucis, et je leur demande le détail complet de mes consommations pour le mois de février.

Ils m'ont envoyé ce détail, et le dernier message envoyé l'a été à 7h48, le 11 février. Ils ne m'ont cependant apporté aucune autre réponse.

J'ai reçu par la suite un courrier d'une société de recouvrement qui me demande de payer cette somme, dernier avis avant poursuites bien sûr.

Cette fois-ci j'écris un courrier plus insistant auprès d'orange afin que l'on m'explique alors pourquoi mon réseau a été coupé le 11 février et pourquoi eux me disent le 19 février, je propose en outre de régler ce problème à l'amiable comme depuis le début.

Aucune réponse de la part d'orange mais une mise en demeure de la société de recouvrement qui m'ordonne de payer sous huit jours le montant,

avec 15€ en plus de frais de quittance !!
Que dois-je faire ? payer ou pas ? merci pour vos réponses !