



Orange ? si l'on gratte un peu c'est plutôt brun, partie 1

Par **Gjhuvan**, le **26/10/2012** à **06:16**

Bonjour,

Je suis en litige avec Orange. En Janvier 2012, je constate un excès de consommation dû à un ingérable dépassement de 100 € d'appels, la maison étant alors partagée avec des personnes hébergées. Après 1 an d'abonnement téléphone + internet chez Orange, et sur le mauvais conseil d'un tiers, je souscrit un nouvel engagement de 24 mois et opte pour un forfait Flash Open 24/7 à 97,80 € mensuels avec option assurance tout risque pour l'iPhone 4S à 32 Go qui est inclut dans l'offre. Je fais ce choix d'un forfait global illimité fixe + internet + portable pour ne plus avoir de dépassement de dans mon abonnement, donc plus de mauvaise surprise sur ma facture, et pour avoir une bonne aisance de communication. C'est alors que tout dégénère : je vous le décris façon Luis Rego dans le tribunal des flagrants délires, mais vous allez bien vite voir que si c'est kafkaïen ça n' est pas drôle :

- je reçois d'abord un appareil non conforme à l'offre souscrite mais ne m'en aperçois tout d'abord pas : il s'agit d'un appareil de 16 Go de mémoire au lieu des 32 Go du contrat souscrit. Cela me vaudra un mois après un geste commercial de remise d'un mois d'abonnement (obtenu auprès d'Orange par l'amie qui m'a vanté ce fournisseur d'accès).

- Ça commence mal : la réception 3G de mon iPhone 4S tout neuf fourni par Orange, réception parfaite au début, se met à afficher très bizarrement "Réseau indisponible" ou "recherche réseau..." ou un "E" les 3/4 du temps. Les appels sont impossibles, coupés en pleine conversation et cela s'altère. L'iPhone est neuf et n'a encore été trimballé nulle part. J'alerte Orange, appelle et rappelle, pas de solution. On me demande d'éteindre et rallumer le portable, c'est tout. En un mois, c'est à présent la connexion de cette ligne Internet à 8 Mbp/s qui devient très dégradée. Orange, sans m'en informer, avait déjà baissé la bande passante

de la ligne Internet à 4 Mbps/s au lieu des 8 Mbps/s souscrits : c'est une habitude chez Orange, quand la ligne d'un abonné est mauvaise, les agents d' Orange lui baisse sa bande passante pour que ça "frise" moins, au mépris du forfait qu'il a souscrit !

Bref ... je suis alors avec un ADSL 4 Mbp/s pourri sur un réseau en 8. Cela va courir 10 mois sans avoir aucun effet sur le problème. Je paie pour du 8, j'ai du 4, Orange s'en contrefiche : du moment que "le client" peut pas dénoncer le contrat pour absence de fourniture à l'accès de l'Internet, tout va bien !

... partie 1, à suivre

Par **alterego**, le **26/10/2012** à **06:44**

Bonjour,

Vous avez un litige avec Orange ou tout autre, saisissez le Tribunal de Proximité et le problème que vous entretenez, sans le vouloir bien sûr, au lieu de le résoudre, sera réglé.

Cordialement

Par **Gjhuvan**, le **26/10/2012** à **08:02**

Bonjour alterego

Je vous remercie de votre précieux conseil. Je crois bien que je vais le suivre. Je ne connaissais pas cette instance juridique qui semble adaptée à la situation. Je vais télécharger l'imprimé de Demande en injonction de faire, le remplir et déposer ce recours au greffe du juge de proximité.

J'ai mis beaucoup de temps à écrire mon texte et à le déposer en 7 partie sur le site mais ce n'est pas en vain.

Je vous souhaite une agréable journée et vous adresse tous mes remerciements pour votre aide salvatrice,

Cordialement,

Gjhuvan

Par **alterego**, le **26/10/2012** à **12:05**

Au Tribunal, même si le juge devait avoir une morphologie un peu "Massif Central" ce ne sera pas Claude Villers, gardez-vous bien d'imiter Pierre Desproges ou Luis Régo.

Il sera très humain aussi, soyez sans crainte.

Vous exposerez bien les faits et vous remettrez des conclusions concises accompagnées de toutes les copies des pièces justificatives dont vous disposez, même si les avez déjà annexées à votre demande. Conservez les originaux.

Dans ce genre de litige, je fais part de mon mécontentement au Directeur Général* (lettre RADAR directement au siège social) avec fermeté et courtoisie (il anormal de devoir le faire, mais la carence de certaines personnes de ses services nous y obligent). Il n'aime pas trop, mais ça fait bouger le service concerné. Jusque-là les problèmes ont été solutionnés avant toute audience.

Cordialement

*Coordonnées sur <http://www.societe.com>

Vous y accédez en entrant le n° SIREN (9 chiffres) mentionné sur leurs documents commerciaux