



Résiliation contrat orange open

Par **Gudulette**, le **05/03/2011** à **02:04**

Bonjour,

J'ai envoyé une lettre en recommandé pour résilier ma ligne suite à l'augmentation des tarifs Orange. Le service client refuse de résilier cette ligne car je leur dois une facture. Est ce que c'est légal ?

Je pensais recevoir une facture de résiliation et la payer. Je ne suis pas d'accord avec les montants qu'ils me demandent de régler (ils ont fait une erreur, reconnue par leur service). Orange m'oblige à continuer de leur payer un abonnement alors que le numéro de mon portable (orange open) n'existe plus (résiliation) jusqu'à ce que mon litige soit résolu. Je suis abonnée chez Free. J'ai également un dossier de surendettement qui a été accepté et je ne peux pas me permettre de faire n'importe quoi au niveau des factures, que ce soit légalement ou physiquement (je suis bien en dessous du seuil de pauvreté, ce n'est pas le plus grave sauf que je n'ai pas les moyens de payer 100 euros, ni le droit - voir BDF). Je ne peux pas me permettre de payer 2 abonnements. J'aimerais juste avoir une facture de clôture et régler ce que je dois.

Orange m'a menacé de suspendre ma ligne si je ne faisais pas ce qu'ils me demandaient, c'est-à-dire payer le montant exigé (montant contesté). Un vrai caste-tête et je suis incapable de savoir avec exactitude ce à quoi j'ai droit, je n'ai trouvé aucune info sur internet ! Sur mon contrat, il n'a pas stipulé quoi que ce soit sur l'impossibilité de résilier une ligne si le client doit une facture !

Cordialement, Emmanuelle.

Par **Gudulette**, le **06/03/2011** à **04:00**

J'ai eu des nouvelles depuis. J'ai payé une partie de ma facture en attendant d'avoir le

montant définitif et ma résiliation va être prise en compte incessamment... (à confirmer) Je n'ai pas pu faire autrement que de payer au moins un tiers de la facture, je ne voulais pas d'ennuis et je leur dois quand même une certaine somme.

Par **safia76**, le **29/11/2011** à **16:15**

Bonjour, je vient de voir votre message et donc je vous apporte un reponse puisque j'ai moi même travailler au service commerciale d'orange open
Donc ce qui ce passe c'est que il faut que vous payer votre facture que vous n'aviez pas payer pour qu'ensuite il vous rembourse se qu'il vous doivent si effectivement un dysfonctionnement à était reconnu par leur service et ensuite vous pourrez donc demander une résiliation de votre offre voila.