



Non réception de factures et article L34-2

Par **VassR**, le **04/01/2016** à **11:24**

Bonjour,

N'ayant pas de reçu de factures d'Orange depuis la souscription de mon abonnement Internet en mai 2014, pourriez-vous me dire si l'article L34-2 du code des postes et des communications électroniques peut s'appliquer sur les montants dus avant janvier 2015 ?

De plus, la non-réception de factures ne peut-elle pas être considérée comme une mauvaise ou non exécution des obligations contractuelles de la part d'Orange ?

Merci d'avance pour vos retours,
Cordialement

Par **alterego**, le **04/01/2016** à **12:17**

Bonjour,

Dans un premier temps il est important de vous en inquiéter auprès de l'opérateur puisque vous ne semblez pas l'avoir fait avant.

Il peut s'agir d'une erreur matérielle de l'opérateur chez qui vous apparaissez ou pourriez apparaître mauvais payeur. Vous avez bénéficié des prestations liées à votre abonnement.

Cordialement

Par **VassR**, le **04/01/2016** à **13:45**

Bonjour,

Merci pour votre retour, je viens de porter réclamation sur le site de l'opérateur suite à un échange avec un conseiller.

Cordialement

Par **alterego**, le **04/01/2016** à **14:12**

Omis de vous demander quand vous écrivez "envoi d'aucune facture" cela signifie "**papier**" et/ou "**via internet**".

L'opérateur est très friand de l'envoi dématérialisé.

Je pense que vous l'aurez déjà vérifié, mais permettez-moi de vous demander si votre compte bancaire n'aurait pas été débité régulièrement de divers montant à son profit ?

L'absence de relance m'étonne quoiqu'elle puisse s'expliquer sans que pour autant l'un ou l'autre soit de mauvaise foi.

Cordialement

Par **VassR**, le **04/01/2016** à **14:25**

Je n'ai jamais reçu de facture papier ou via Internet que cela soit sur mon adresse mail personnelle (gmail.com) ou l'adresse mail de l'opérateur (orange.fr).

Mon adresse physique est la bonne dans mon espace client Internet et sur le contrat que j'ai signé.

Je n'ai été débité d'aucun montant en faveur de cet opérateur.

Je m'attends donc à recevoir prochainement une facture des 18 mensualités. Cependant, en lisant divers articles sur Internet, la date de prescription d'un an définie par l'article L34-2 ne serait pas nécessairement liée à la date de la facture mais je n'en suis pas sûr.

Cordialement.

Par **alterego**, le **04/01/2016** à **14:40**

Vous avez bien fait de répondre à la demande du conseiller.

Néanmoins, si je me trouvais dans la même situation que vous, je ne m'en contenterais pas et l'adresserais par courrier recommandé AR directement au service clients de l'opérateur.

A ce jour, en ce qui me concerne quels que soit les litiges, la lettre RADAR a toujours été plus efficace que les mails.

Cordialement

Par **VassR**, le **04/01/2016** à **14:52**

Je devrais avoir une réponse dans les 48 heures. Qu'appellez-vous lettre "RADAR" ? En fonction de la réponse de l'opérateur j'enverrai ou non une lettre.

En épluchant mon contrat, j'ai retenu ces lignes qui pourraient jouer en ma faveur :

"Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique attribuée par Orange, conformément à l'article 8 des présentes."

"Dans tous les cas, la facture Orange sera émise et payable dans les conditions définies aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné."

"Il est précisé que le Client recevra à cette adresse électronique l'ensemble des informations contractuelles dont notamment la notification de mise à disposition de sa facture. Le Client s'engage par les présentes à consulter régulièrement cette adresse."

Par **alterego**, le **04/01/2016** à **17:25**

Recommandé Avec Demande d'Accusé de Réception.

"Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique attribuée par Orange, conformément à l'article 8 des présentes."

Cette clause n'aurait donc pas été respectée pour une raison x.

Un mauvais enregistrement de votre adresse électronique ne peut être exclu. Cela tient à peu de chose.

Client Orange aussi, ils ne m'ont jamais oublié.

Il est bien que vous vous en soyez inquiété et que vous soyez mis en relation avec leur service. Difficile pour l'opérateur de mettre votre bonne foi en doute.

Cordialement