



Orange : offre open 1 non respecté

Par **matthieu**, le **03/11/2010** à **12:35**

Bonjour,

Je vous relate mon histoire : Le 28/08/10, je vais chez Orange à Dijon pour souscrire à l'offre Open 1 avec la Télévision, le Téléphone par internet, le Téléphone par le mobile ainsi qu'Internet. Le 11/09, le technicien vient créer la ligne à mon domicile. Je dois atteindre une semaine pour avoir internet. Une semaine après, ne voyant rien arriver (ni lettre de confirmation, ni appel téléphonique, ni SMS), je décide d'aller en agence. Incapable de m'en apprendre plus. Ils me disent qu'il faut patienter. Une semaine après toujours rien, j'y retourne et la responsable de l'agence prend le dossier.

En réalité, la commande a une erreur : la vendeuse s'est trompé de numéro de téléphone fixe. Je dois donc réattendre une semaine. Nous sommes alors début Octobre. Je n'ai eu qu'Internet le Jeudi 15 Octobre, soit un mois et demi après avoir souscrits.

Seulement, je n'ai pas la télévision, qui est dans l'offre Open. J'ai téléphoné aux services clients, ils devaient me rappeler avant les vacances de la Toussaint, ils ne l'ont pas fait. Quand je tente d'appeler il ne répond pas. Et quand je les ai, c'est toujours la même chose, je répète mon histoire et ils me disent qu'ils vont faire le maximum et me rappeler le lendemain. J'attends toujours leur appel.

D'où ma question, à quoi ai je droit? J'ai porté réclamation mais le service ne répond pas à mes appels, c'est soit occupé soit ça sonne indéfiniment. Y a-t-il une association? Je les ai menacé de contacter 60 millions de conso mais cette menace ne semble plus faire peur. La DGCCRF?

Merci pour votre aide