



Litige avec orange et intrum

Par **anita_old**, le **09/07/2007** à **09:44**

bonjour

je vous expose brièvement le souci que j'ai.

Mon fils avait offert un forfait bloqué à 18 euro chez orange à son amie. En juillet 2005 ils se sont séparés et ils ont fait le changement bancaire pour le prélèvement de cette somme . La demoiselle depuis à changé son forfait et n'a pas payé ses consommations soit un peu plus de 1050 euro que orange via intrum demande à mon fils . Il y a un an il y avait 3 lettres de menaces puis plus rien et depuis environ 1 mois une lettre de relance intrum avec menace d'huissier et vendredi un lettre d'huissier demandant le règlement de cette somme . Les lettres arrivent à mon domicile et nullement au domicile de mon fils et toujours en envoi simple comment devons nous réagir face à ce problème
merci beaucoup de votre réponse nous avons très peur de la suite.
anita

Par **cyril65_old**, le **06/08/2007** à **03:55**

Bonjour.

Ayant travaillé chez Orange, je peux peut être vous aider. Tout d'abord, il vous faudrait contacter le service clients Orange pour donner les coordonnées du nouveau propriétaire du compte (car apparemment vous n'avez pas modifié que le compte à prélever). En effet, au niveau des fichiers clients, Orange a certainement votre fils en tant que titulaire, et son ex amie en tant que payeur, et donc vous continuerez à recevoir ces courriers. Le fait est que, techniquement, la "cession" de forfaits se fait généralement en agence, en présence du futur "ex-titulaire" du compte et du repreneur. Ce qui implique donc que la personne qui a repris le

compte doit être d'accord, pour régler tout ça à l'amiable.

En ce qui concerne l'organisme qui vous réclame la somme, ce doit certainement être Intrum Justicia. Il faut savoir que cet organisme, du moins jusqu'à ce que je quitte l'entreprise, n'est pas un organisme mandaté par Orange mais par ce que l'on appelle les "opérateurs tiers". Vous avez peut-être déjà remarqué sur vos factures fixes ou mobiles, une sous-partie dénommée "Facturation pour le compte d'opérateurs tiers". Cela correspond à des communications vers des numéros spéciaux (08***** ou bien 3**) payants, qui ne sont plus automatiquement acheminés par Orange/France Télécom, mais par l'opérateur qu'a choisi le propriétaire du numéro spécial (exemple : vous avez une ligne fixe chez France Télécom, un mobile Orange et une ligne internet chez N9uf. Si vous contactez le service clients N9uf de votre mobile ou de votre fixe, vous aurez donc une partie "facturation pour le compte d'opérateurs tiers", avec un montant du à N9uf Cégétel). J'explique ça car, même si vous modifiez le propriétaire du forfait au niveau des fichiers clients Orange, Intrum Justicia ne sera peut-être pas mis au courant, et continuera à envoyer les relances, si bien sûr les facturations sont pour le compte d'autres opérateurs que Orange.

Donc contactez tout d'abord le service client Orange par téléphone (les agences étant des points de vente avant tout) au 3970 (cet appel est payant, 0.15€/min si je me souviens bien). En fonction de leur réponse sur le changement de propriétaire du compte, contactez l'ex amie de votre fils pour régler tout ça à l'amiable. Pour ce qui est d'Intrum Justicia, si le conseiller vous confirme que la facturation est bien pour le compte d'autres opérateurs, voyez avec lui les solutions possibles, et contactez quoi qu'il en soit le 0800 328 328 (appel gratuit). C'est une section du service clients Orange qui s'occupe des facturations pour comptes d'opérateurs tiers, et voyez avec eux comment informer l'organisme juridique.

En espérant avoir été assez clair.

Salutations.