



Resiliation abusive orange mobile sans lettre d'information

Par **pcroc**, le **20/09/2008** à **16:25**

bonjour,

j'ai souscrit un abonnement orange forfait bloqué avec engagement sous 24 mois au nom de mon père vu que je suis étudiante .

Il s'est trouvé que parfois je n'ai pas pu régler en temps et en heures les factures.

Il s'est trouvé que mon père à appeler le service orange pour voir le montant de la facture et la régler.

Il se trouve que Orange avait bloqué ma carte SIM, et par la meme occasion résilier mon contrat sans me prévenir de quoi que ce soit.

Ils ont envoyé mon dossier à une société de recouvrement et je me retrouve avec 249 Euros à payer.

En demandant des comptes à Orange, ils m'auraient envoyer des SMS pour me prévenir, comment voulaient - ils que je les reçoivent puisque ils avaient bloqué ma carte SIM.

je n'ai reçu aucune lettre me prévenant que mon abonnement serait résilier.

Qu'est ce que je dois faire? merci

Par **lauren**, le **04/12/2008** à **00:04**

Bonjour,

lorsqu'il y a un problème d'impayé sur une ligne, orange vous envoie un SMS d'alerte dès le premier rejet de prélèvement. 15 jours à la suite de ce rejet une restriction d'appels sortants est positionnée sur votre ligne, mais vous pouvez toujours recevoir des appels ainsi que les SMS de relance envoyés par votre service client. S'il n'y a toujours pas de règlement la ligne est suspendue. Lors d'une suspension un courrier est automatiquement envoyé à votre domicile. Et en dernier recours, s'il n'y a toujours aucune manifestation de votre part, orange procède à la résiliation de votre ligne, toujours avec courrier de confirmation et la facture de clôture. Entre le premier rejet de prélèvement et la résiliation il s'écoule un délai d'environ 2 mois.

Tous les courriers et SMS qui vous sont envoyés sont archivés sur votre dossier orange

Par **loulou**, le **07/01/2009** à **11:38**

Bonjour pcroc,
je suis à peu près dans le même cas que toi, comment cela s'est-il terminé finalement ?
Merci de ta réponse !!

Par **AdÃ"le** , le **02/10/2012** à **14:27**

Bonjour
Je suis dans le même cas! Refus de prélèvement le 10 aucun courrier reçu et ligne résiliée depuis une semaine..... Ce matin 35 minutes de communication avec eux et rien.... À par Qu il vont me demander 25 pourcentage de mon forfait jusqu'à la fin du contrat! Me ficher mauvais payeur!
Je vais leur faire un recommander ce jour

Par **rvlt**, le **07/02/2013** à **10:17**

[fluo]bonjour[/fluo]
est ce bien légal de restreindre une ligne téléphonique (alors que les appels passés ne coûtent strictement rien à l'opérateur) et de demander d'en payer quand même l'abonnement ?!
légalement si mon opérateur ne me fournit plus le service, je suis en droit de porter plainte et demander dédommagement (procédure gratuite auprès de votre juridiction de proximité)
l'opérateur peut demander le paiement dû mais pas interrompre le service dès le premier impayé, et encore moins demander le paiement de l'année restante alors que c'est lui qui a interrompu le service.

Par **Juriste24**, le **08/10/2013** à **16:20**

[fluo]bonjour[/fluo]
Il est illégal de payer en retard et de ne pas respecter le contrat. Vous avez des droits mais aussi des devoirs.

Par **celgaltex**, le 11/11/2013 à 11:03

Bonjour,

Je lis le dernier message concernant nos devoirs.

Effectivement nous nous sommes tous engagés contractuellement. Orange a une attitude très claire avec ces clients. Si le contrat n'est pas respecté, la sanction vient rapidement, ligne coupé en moins de 2 mois.

Quelque fois nous pouvons être des clients juste négligent, mais le dialogue avec un client qui a une ligne depuis 10 ans n'existe pas, même si vous avez tenté la négociation. Ayant fait appel à 2 reprises à un avocat pour traiter un problème avec l'opérateur ORANGE j'ai eu gain de cause, je vous invite à ne pas laisser ce mode opératoire se justifier. Orange est en défaut de service majeur sur bien des points 4G, Maintenance, écoute et pourtant ils sont ISO 9001. Donc aujourd'hui en temps que professionnel j'ai fait appel à SFR qui souffre du manque de collaboration d'Orange. J'ai une maintenance sous 3h en cas de souci.

A titre privé, j'ai une ligne Orange avec tous les services, je vais la quitter sous peu.

Par **Lag0**, le 11/11/2013 à 17:43

[citation]Quelque fois nous pouvons être des clients juste négligent[/citation]

Bonjour,

Peu importe la raison de l'impayé, Orange suit la procédure prévue par ses CGV/CGU, procédure qui aboutit à la résiliation de la ligne si l'impayé n'est pas vite résolu.

Je ne vois pas bien ce que l'on peut lui reprocher ici...

Par **Labolille66**, le 03/09/2022 à 03:59

J'ai depuis + de 10 ans un abonnement carte prépayée à recharger avec adresses mail pour mon travail. J'ai pas recharger de suite, et jeudi je n'avais plus rien "compte nb Existe pas" ni tel. Orange a résilié ma ligne sans me prévenir, ni SMS du jour au lendemain. J'ai tous mes mails professionnels indispensables et adresses. J'en ai + rien, g tel et le gars m'a dit c'est ainsi, g qu'à faire un courrier.

Quel est mon recours?