



Résiliation des contrats france telecom/orange

Par Tribucosta, le 12/05/2010 à 12:05

Bonjour,

Suite au dégroupage total de notre ligne en **mai 2008**, nous avons fait le choix d'un nouvel opérateur téléphonique/internet pour passer de France Télécom/Orange à Free.

Le commercial Free de l'époque nous avait certifié que la résiliations **DES** contrats serait assurée par leurs services.

Nous avons ensuite reçu 2 lettres, une de FREE, l'autre de FT, nous confirmant qu'effectivement, tous nos contrats FT étaient résiliés. En tant que consommateurs, nous pensions que notre contrat Orange, puisque faisant partie de la société FT, était résilié d'autant plus que le contrat ORANGE ne peut être souscrit QUE si une ligne téléphonique FT est ouverte... et de plus, [s]e[/s] [s]courrier FT stipule, je cite "cette opération implique que vous ne serez [/s][s]plus en mesure d'utiliser LES SERVICES que vous aviez auparavant souscrits auprès de FT et/ou d'autres opérateurs."[/s] Il faut savoir qu'ORANGE est bien un service de FT puisque passant obligatoirement par la ligne téléphonique FT.

Or, en **décembre 2008**, nous recevons un courrier d'un service de recouvrement mandaté par Orange nous demandant de régler la somme de 201,51 au titre de factures relatives à notre contrat d'abonnement d'Orange internet.

Nous contactons donc FT, leur demandant pourquoi dans leur courrier, rien n'est expliqué clairement au consommateur à savoir que, bien qu'ORANGE dépende entièrement de FT, le contrat doit être résilié en plus du contrat téléphonique et pourquoi, sur leur courrier, il est stipulé que [s]tous les services [/s]ne seront plus opérationnels...

Nous finissons par parler à un responsable contentieux qui explique comprendre notre requête et admettre qu'effectivement, il y a un soucis niveau communication qui peut perdre le consommateur non averti. Il nous rassure et nous affirme faire le nécessaire pour stopper la procédure. En //, nous leur envoyons les copies des divers courriers reçus pour prouver notre confusion.

Mai 2010, nous recevons une mise en demeure d'huissiers nous demandant de régler la somme de 185,26 euros (pourquoi une somme différente ?) : impayé internet et parlant de relances (jamais reçues !)

A ce jour, nous avons contacté FT/Orange pour explications. Il y a bien une trace de notre courrier de [s]février 2009[/s] avec les lettres en copie mais aucune de notre appel et encore moins de procédure stoppée.

Nous avons l'impression d'avoir été "bernés"

Que nous conseillez vous par rapport à FT et l'huissier ?

MERCI

Par **poetschevleesch**, le **19/05/2010** à **21:59**

Bonsoir.

Eh bien voilà, j'ai exactement le même souci, à la virgule près, sauf que je n'ai , à ce jour,contacté personne du service contentieux.

A l'aide !!!!

Par **poetschevleesch**, le **20/05/2010** à **03:30**

Bonsoir.

Eh bien voilà, j'ai exactement le même souci, à la virgule près, sauf que je n'ai , à ce jour,contacté personne du service contentieux.

A l'aide !!!!