



Litige avec orange, erreur de gestion reprochée au consommateur

Par **Bénédicte**, le **15/04/2011** à **21:26**

Bonjour, ma question est un peu compliquée, je vais essayer d'être concise.

Mon père est abonné chez orange depuis 1993. À l'époque, il était abonné pour le téléphone et internet séparément, puis en Janvier 2007, il a souscrit à un "package" internet+téléphone dans le même contrat à raison de 59€ par mois (nous sommes à l'île de la réunion).

Oui mais voilà, il y a eu une erreur de gestion de leur côté, et mon père continuait à être facturé pour le téléphone (comme avant 45€) séparément, et plus surtout internet! Comme si il avait résilié sa ligne internet sauf qu'il l'utilise toujours sans problème, et qu'il peut même gérer son compte en ligne.

Cela fait 3 ans que ça dure. Et par deux fois mon père s'est présenté en boutique demandant à régulariser sa situation et le vendeur se croyant généreux lui a répondu de rentrer gentiment chez lui.

Le problème est qu'aujourd'hui, il a voulu changer d'abonnement pour un plus haut débit, mais cette fois ci, ils veulent régulariser, et on lui demande tout bonnement de payer tout le retard de paiement. Ils lui proposent tout de même un arrangement pour ne pas tout payer d'un coup.

Ce que je voudrais savoir, c'est dans quelle position est mon père, car Orange agit comme si il avait frodé, et qu'il devait réparer ses torts. Payer? Si il le faut, on le fera, mais comment calculer la dette? Il a un contrat d'un abonnement, et il est facturé pour un autre. Doit-on calculer la différence et rembourser?

Je vous prie d'excuser la longueur de ma question, j'espère avoir été compréhensible. Ma crainte est que mon père ne paye pour la faute d'un autre.

Dans l'attente de vos lumières, je vous salue et vous remercie de votre attention