



## Problème de facturation Orange

Par **zoette**, le **06/01/2015** à **15:00**

Bonjour à toutes et tous,

Je me permets de vous solliciter afin de savoir quelles sont mes droits et / ou devoirs suite à une mésaventure avec l'opérateur Orange...

En juillet 2014 j'ai souscrit un contrat internet et téléphone chez Orange. L'installation de la box s'est très bien passée, le contrat signé a été, etc.

Six mois ont passé, et ce matin je me suis aperçue (en faisant le point sur mes charges mensuelles et sur mes comptes bancaires) que Orange ne m'a toujours pas prélevé un seul euro depuis la souscription. Très étonnée, et surtout honnête, j'ai appelé le service client pour leur faire part de ma découverte...

Le côté positif, c'est qu'ils reconnaissent qu'ils ont fait une erreur et qu'effectivement, ils n'ont rien prélevé pendant ces 6 mois.

La moins bonne nouvelle, c'est qu'ils vont m'envoyer une facture de la totalité du montant dû (à savoir autour de 250-300€...) que je vais devoir régler entièrement (en différents versements si je veux...)

Ma question est donc très simple : ai-je la possibilité (ou le droit) de refuser de payer cette somme, sachant que je ne suis pas responsable de cette erreur ?

Merci d'avance de vos réponses et très bonne année !

Zoë

Par **Juriste74**, le **06/01/2015** à **15:47**

Bonjour,

Malheureusement, vous n'avez aucune possibilité de refuser de payer cette somme... Celle-ci est due en raison du contrat que vous avez signé. L'oubli de prélèvement par Orange n'a aucune incidence sur l'exigibilité de ces sommes.

Veillez néanmoins à ce qu'il ne vous impute pas d'intérêts de retard.

Bien cordialement.

Par **zoette**, le **06/01/2015** à **16:03**

Domage....

Merci beaucoup pour cette prompte et très claire réponse !

Bien cordialement,

Zoë

Par **jibi7**, le **06/01/2015** à **16:16**

Hello

rien ne vous empeche de demander outre un etalement un "geste commercial"..vous aurez peut etre droit a un ou deux mois de bonus!

Par **zoette**, le **06/01/2015** à **16:41**

Bonjour et merci du conseil !

C'est effectivement ce que je compte faire... Contre ma bonne foi et mon honnêteté un geste commercial serait le bienvenu ! ;-)