



## Facture orange non envoyée depuis un an

Par **Happyland**, le **03/08/2016** à **14:27**

Bonjour,

J'ai souscrit en septembre dernier à un abonnement Livebox Zen chez Orange lors de mon premier emménagement.

Deux mois plus tard, ne recevant pas de facture, et voulant m'assurer que la réduction promise par la société s'appliquerait bien, j'ai contacté le service client qui m'a expliqué qu'un problème se posait au sein de leur entreprise concernant ma facture, que je recevrais un courrier prochainement et qu'il me faudrait alors les appeler. En décembre, ni facture, ni appel. Je les recontacte, on m'explique la même chose : le problème vient de chez eux, ils transmettent à leur supérieur, je serai recontactée prochainement. Plusieurs mois passent, toujours rien.

Je les recontacte, même schéma.

Enfin, à la fin du mois de mai, Orange me contacte pour m'informer que le problème est en train d'être résolu et que je ne dois pas m'inquiéter.

On me rappelle début juin pour m'expliquer la même chose, j'exprime mon agacement et réplique qu'en tant qu'étudiante je ne peux pas me permettre de payer un an d'abonnement d'un seul coup, la facture s'élevant à ce stade à plus de 300 euros. On me dit qu'un geste sera fait, bien sûr.

Nous sommes début août, toujours rien.

En septembre, cela fera un an. Je serai en mesure de changer d'opérateur sans frais de résiliation et je compte bien le faire tant mon expérience avec Orange a été désastreuse (j'ai eu des problèmes avec mon mobile, en parallèle....)

Mais la facture du mois de septembre m'effraie complètement, et je voudrais savoir si des recours existent pour ce genre de situation...

Merci pour votre aide.