



## Facture dématérialisée obligatoire

Par **Heret Palil**, le **22/10/2017** à **09:54**

Bonjour,  
début octobre, Orange m'a envoyé un e-mail dans lequel elle m'annonce que dorénavant, concernant mon abonnement à l'Internet fixe, je ne recevrai plus la facture en papier mais je devrai télécharger moi-même la facture dématérialisée sur mon espace client du site Orange. J'ai ouvert une réclamation dans laquelle je demande à Orange de citer l'article de loi qui autorise Orange à décider à ma place mais Orange n'a pas répondu à cette question. Donc je pose la question ici : une société commerciale telle qu'Orange a-t-elle le droit d'imposer à ses clients la facture dématérialisée ? D'autre part, la qualité de service étant en baisse puisque je devrai moi-même faire une partie du travail d'Orange, peut-on considérer que, si le montant de la facture ne baisse pas, il s'agit d'une escroquerie ? Merci de vos réponses.

Par **Visiteur**, le **23/10/2017** à **11:41**

Bonjour, pour le début je pense qu'ils en ont le droit mais sans certitude. Pour ceci "D'autre part, la qualité de service étant en baisse puisque je devrai moi-même faire une partie du travail d'Orange, peut-on considérer que, si le montant de la facture ne baisse pas, il s'agit d'une escroquerie ?" A moins de pouvoir quantifier la dite baisse de qualité de service, ceci étant une vue subjective, il n'y a pas escroquerie... Pensez à la planète; une facture électronique est moins destructrice qu'une en papier !

Par **janus2fr**, le **23/10/2017** à **13:11**

[citation] Pensez à la planète[/citation]

Comme cette formule, qui ne veut rien dire, a le don de m'énerver !!!

Par **Heret Palil**, le **23/10/2017** à **13:21**

@grenouille

[quote]Pensez à la planète; une facture électronique est moins destructrice qu'une en papier ![/quote]

Bonjour, dans la réclamation que j'ai adressée à Orange, je demandais également de prouver que les factures en papier ont plus d'impact sur l'environnement que les milliers de serveurs informatiques qui fonctionnent à l'électricité chaque jour, à longueur d'année. Je n'ai pas eu de réponse non plus.

Par **jacques22**, le **24/10/2017** à **10:11**

Bonjour janus,

Comme je vous comprends