

M.

Orange
Service Client
BP 331
90 006 BELFORT Cedex

Lettre en recommandé avec accusé de réception

Nancy le 31 octobre 2005,

Madame, Monsieur,

Le 16 août 2005 marquait la fin de notre relation contractuelle, qui d'ailleurs s'était déroulée sans encombre. La résiliation porte d'ailleurs dans vos fichiers la référence suivante : 342 433 889. Afin d'avoir la liberté de payer mes factures par chèque, j'ai du vous verser, dès le début du contrat, un dépôt de garantie de 75€.

Le 18 août suivant, non seulement ma ligne fonctionnait encore mais en plus vous aviez eu la délicatesse de **me facturer l'abonnement du 17 août au 16 septembre !!!!** J'ai donc fait un point avec vos services sur l'arrêt de ma ligne téléphonique. Durant l'entretien que j'ai avec une conseillère, j'apprends que le dépôt de garantie ne me sera remboursé qu'au bout de deux mois. D'une part, je ne trouve pas cela normale et d'autre part, rien ne justifie un tel délais (aucune de clause contractuelle allant dans ce sens !!), si ce n'est l'évidente volonté de faire travailler mon argent. J'ai cependant décidé de prendre mon mal en patiente et d'attendre.

Notre histoire aurait pu s'arrêter là et, après deux mois d'attente j'aurais récupéré mon argent. Sauf que, deux mois plus tard, le 18 octobre, **je n'ai toujours rien**.

Le 19 octobre, je décide donc de re-téléphone au service client pour à nouveau faire le point. La conseillère, après une première consultation du service comptabilité, commence par m'indiquer que, dans la mesure, où j'ai souscrit mon contrat avant le 1 janvier 2005, on ne me remboursera pas. Puis, après une seconde consultation du service comptabilité, elle m'indique que j'obtiendrais bien mon remboursement. Ce remboursement est référencé 357 8610 370 dans vos dossiers.

Ma naïveté m'a poussé à croire que j'obtiendrais ce remboursement dans le courant de la semaine. J'ai donc patienté.

Le 28 octobre, ne voyant toujours rien venir, j'ai à nouveau re-contacté vos service qui m'ont indiqué que le remboursement était bien prévu mais dans deux mois à compter du 19 octobre.

C'est une réponse qui ne me satisfait pas du tout. D'une part, car dans **vosre contrat il n'est nullement fait mention d'un délais de deux mois pour rendre le dépôt de garantie**. Je pouvais donc légitimement m'attendre à ce que le remboursement intervienne dans un délais maximum de deux semaines. D'autre part, dans la mesure où vous m'avez demandé d'être

diligent pour vous donner ce dépôt de garantie, j'entends bien que vous le soyez pour me le rembourser. J'ajouterais, que je suis surpris que dans une entreprise aussi organisée que la votre, c'est au client de demander, **à trois reprises**, un remboursement !!!!

C'est pourquoi, je vous somme de me régler la somme de 75€ dans les quinze prochains jours. Si je n'ai pas de règlement de votre part dans les délais impartis, *je ferais appel à l'UFC que choisir* pour m'assister dans le conflit qui nous oppose. Je réclamerais le remboursement *des 75€ accompagnés des intérêts calculé à partir 16 Août 2005*. Je demanderai également le remboursement des *communications que j'ai dû passer afin que votre société daigne, d'une part résilier ma ligne en temps et en heure et d'autre part me rembourser dans un délai correct.*

Je tiens d'ailleurs à vous indiquer que je suis à nouveau client chez vous avec le numéro de portable suivant 06..... Si je suis redevenu client c'était parce que je considérais que vous étiez un bon opérateur de téléphonie. ***Je vous avoue que cette histoire dégrade sérieusement l'image que je me fais de vous.***

Je compte donc sur vous pour être diligent et traiter ma demande dans les plus brefs délais.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes cordiales salutations.

M.

Copie de ce courrier à l'UFC que choisir de Nancy