



Usurpation d'adresse par orange

Par nadine

Bonjour,

J'ai fait une demande de changement d'abonnement chez orange pour que je passe en fibre. Ceci le 06 juillet. Dès cette date j'ai payé le nouvel abonnement. Le 23 juillet, un sous traitant d'orange n'a pas pu terminé l'installation. Et là les problèmes ont commencé.

N'ayant pas de nouvelle d'orange, je les contacte le 4 août et j'apprends que mon adresse était incomplète. Ce qui est faux puisque je reçois mes factures à l'adresse complète.

Et, je reçois une demande d'abonnement dans ma boîte aux lettres faite par mon voisin qui est en train de construire. Le commercial d'orange a inscrit la maison de mon voisin à mon numéro de voie. Que dois je faire?? Orange refuse de reconnaître son erreur, ils ont usurpé mon adresse et maintenant, ils me disent que mon numéro de ligne est en cours d'activation.

Merci pour votre aide

Cordialement

Par ESP

Bonjour,

En cas de réponse insatisfaisante ou en l'absence d'une réponse depuis plus d'un mois, il faut d'abord contacter le Service Recours Consommateurs d'Orange par courrier à l'adresse suivante :

Service Recours Consommateurs Orange (préciser le domaine concerné : fixe, internet ou mobile)

33732 BORDEAUX Cedex 9.

Si votre courrier au Service Recours Consommateurs est resté sans réponse depuis plus d'un mois ou si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante auprès de ces deux services, vous pouvez saisir le Médiateur en complétant le formulaire prévu à cet effet, directement sur le site La Médiation des Communications Electroniques.

[url=https://www.mediation-telecom.org/]https://www.mediation-telecom.org/[/url]

Par nadine

Merci beaucoup pour votre réponse claire et rapide

Cordialement