



Dossier litige gagné par UFC Grenoble/Voiron

Mme S... est une cliente fidèle chez Orange, elle a un abonnement à la fibre optique. Elle prévient par téléphone de son déménagement imminent, on lui confirme que sa demande a été prise en compte et, que sa ligne sera transférée et opérationnelle deux jours après son arrivée dans le nouveau logement. Mais l'immeuble dans lequel *Mme S...* emménage n'est pas équipé de la fibre optique. Arrivée dans son nouvel appartement, *Mme S...* attend l'arrivée d'un technicien pour l'installation de sa ligne téléphonique et internet promis lors de son appel. Sauf que le technicien ne viendra jamais. Après plusieurs appels téléphoniques contradictoires, *Mme S...* apprend que sa ligne est résiliée et, que son est contrat annulé. Finalement après plus de trois semaines d'attente, *Mme S...* s'adresse à un autre opérateur qui installe internet et une ligne fixe en 10 jours. Mais Orange lui réclame une somme de **292 €** prétendant que c'est *Mme S...* qui a résilié le contrat en s'adressant à un autre opérateur.

Mme S... qui est adhérente à UFC Que Choisir expose son litige et obtient l'annulation de sa dette auprès de Orange.

[Encore un dossier de gagné.](#)

Source UFC Grenoble **date + mois** 2017 : dossier clos VM