



## UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR DE NANCY ET ENVIRONS

Nancy, le 26 novembre 2010

**Madame Raymonde F**  
**36 Rue ...**  
**54**

Vos Références : dossier n° T1537 / GG  
(à rappeler dans toutes vos correspondances)

Madame,

Veillez trouver ci-joint copie du courrier que nous avons adressé à DIRECT ENERGIE

Nous vous remercions de bien vouloir nous tenir informés des suites qui seront réservées à ce courrier.

Vous en souhaitant bonne réception par la présente et restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos salutations les meilleures.

Pour l'UFC,

Le Secréariat.

Notre site d'information : [UFCNANCY.FR](http://UFCNANCY.FR)



Et la Weboîte à malices : [UFCNANCY.ORG](http://UFCNANCY.ORG)



76, rue de la Hache - 54000 NANCY

Tél. : 03 83 85 51 95

Siret : 33099551500021 - APE : 913 E

E-mail : [ufcnancy@ufcnancy.fr](mailto:ufcnancy@ufcnancy.fr)

Site d'information : [www.ufcnancy.fr](http://www.ufcnancy.fr)

La weboîte à malices : [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org)



Nancy, le 26 novembre 2010

**DIRECT ENERGIE**  
**Service clientèle, TSA 21519**  
**75901 PARIS CEDEX 15**

N/Réf. : dossier n° T1537 / GG  
(à rappeler dans toutes vos correspondances)  
V / Réf : 100615440

Messieurs,

Notre adhérente, Madame F..., domiciliée 36 Rue ... 54.... nous a fait part du litige qui l'oppose à votre société.

Elle a souscrit un contrat « Directe Double Eco » le 25/02/2009. Celui-ci incluait une facturation bimestrielle pour une puissance de 6 KWA.

Elle a reçu le 06 mai 2010 un courrier lui annonçant un avoir de 103.47 € pour la période de mai à juillet 2009.

Elle a effectivement reçu deux factures annulant totalement les factures suivantes :

- \* Facture n° 100000090259 du 28/05/2009 de 50.85 €
- \* Facture n° 111000086118 du 28/07/2009 de 52.82 €

L'examen des avoirs appelle de notre part les observations suivantes :

Les index mentionnés sont totalement différents des factures initiales avec des consommations très inférieures. Pour arriver à trouver le même chiffre, vous avez inventé des coefficients de conversion **TOTALEMENT INCONNUS** et très supérieurs, à ceux de GrDF ! Il est mentionné par exemple un coefficient de 13 sur la facture n° 900000127774 et 12.85 sur la facture 9000001277020. Cette différence se justifie par le fait que vous avez le même index final ( 340 ) alors que l'index de départ est de 284 et 281.

Il n'est pas inutile de vous indiquer que l'index initial retenu au 01/04/2009 est de 8155.

**Nous exigeons de connaître les motifs de cette émission de deux fausses factures. Nous avons noté en outre que cet avoir n'a pas été restitué à notre adhérente.**

Le 03/06/2010, vous lui annoncez l'arrivée de 6 factures couvrant la période du 29/05/2009 au 28/05/2010.

76, rue de la Hache - 54000 NANCY

Tél. : 03 83 85 51 95

Siret : 33099551500021 - APE : 913 E

E-mail : [ufcnancy@ufcnancy.fr](mailto:ufcnancy@ufcnancy.fr)

Site d'information : [www.ufcnancy.fr](http://www.ufcnancy.fr)

La weboîte à malices : [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org)



L'examen des factures émises sur cette période appelle de notre part les remarques suivantes :

Vous avez annulé la facture n° 104000066179 émise le 20/05/2009. L'abonnement facturé pour la période du 02/04/2009 au 28/05/2009 est de 7.33 €. L'avoir émis le 20/05/2010 s'élève à 4.01 €.

**Nous souhaitons savoir pour quel motif n'a pas été retenu 7.33 €.**

Vous exigez le paiement par courrier en date du 16/07/2010 de la somme de 420.03 €.

**Nous souhaitons que vous nous fournissiez le détail précis de cette somme, facture par facture. En effet, aucun report n'est mentionné sur vos factures du 20/05/2010. Il est donc impossible de contrôler votre demande.**

Ce contrôle ne paraît pas superflu compte tenu de l'émission de deux fausses factures...

Nous attendons donc une réponse de grande qualité sur ce point.

Il est à noter que le contrat a été dénoncé le 23/07/2010 par courrier recommandé avec AR.

Dans l'attente,

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour l'UFC,

Le service juridique

76, rue de la Hache - 54000 NANCY

Tél. : 03 83 85 51 95

Siret : 33099551500021 - APE : 913 E

E-mail : [ufcnancy@ufcnancy.fr](mailto:ufcnancy@ufcnancy.fr)

Site d'information : [www.ufcnancy.fr](http://www.ufcnancy.fr)

La weboîte à malices : [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org)



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS  
QUE CHOISIR DE NANCY ET ENVIRONS

---

76, rue de la Hache - 54000 NANCY

Tél. : 03 83 85 51 95

Siret : 33099551500021 - APE : 913 E

E-mail : [ufcnancy@ufcnancy.fr](mailto:ufcnancy@ufcnancy.fr)

Site d'information : [www.ufcnancy.fr](http://www.ufcnancy.fr)

La weboîte à malices : [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org)



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS  
QUE CHOISIR DE NANCY ET ENVIRONS

76, rue de la Hache - 54000 NANCY

Tél. : 03 83 85 51 95

Siret : 33099551500021 - APE : 913 E

E-mail : [ufcnancy@ufcnancy.fr](mailto:ufcnancy@ufcnancy.fr)

Site d'information : [www.ufcnancy.fr](http://www.ufcnancy.fr)

La weboîte à malices : [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org)