

Sent: Friday, November 19, 2010 6:31 PM

Subject: dossier BLD 2646 - 300 361 229

Monsieur

Les oublis de facturation ne peuvent pas nuire au chiffre d'affaire de votre société...

Les coefficients indiqués sur les factures de notre adhérente sont FAUX !

A titre d'exemple la facture n° 400001013220 extraite d'un autre dossier indique sur la période juillet septembre un coefficient de 10.80

Il en est de même pour la facture 515003241026 avec une période septembre 2009.

Or nous relevons sur les factures émises en juin et juillet

Facture 25/06/2010 : 11.11 avec triple index au lieu de 10.8

Facture 07/07/2010 : 11.06 au lieu de 10.8

Soit un indu perçu de :

Ancien index : 12493

Nouvel index : 12587

Consommation réelle : 94 m3

KWh : $94 \times 10.80 = 1015$ kWh

Facturé : 1040

Du à Madame B. : $1040 - 1015 = 25$

$25 \times 0.03879 = 0.97$ € HT

Vous voudrez bien rembourser en sus de la charte qualité cette somme ajoutée de la TVA.

Cette situation a maintes fois été signalée par le médiateur de l'énergie.

Nous sommes donc devant une situation qui perdure et qui n'appelle pas de la part de vos services les adaptations nécessaires pour faire cesser ce trouble.

La somme peut sembler ridicule mais au vu du nombre de factures émises avec un retard considérable, cela peut à l'arrivée avoir une signification financière importante en terme de trésorerie indue...

Cordialement,

Juriste 3

Sent: Thursday, November 18, 2010 8:30 PM

Subject: dossier BLD 2646 - 300 361 229

Monsieur

Le dossier de Madame B... révèle une situation inédite !

Nous connaissons les doubles bases indexales.

Nous ne connaissons pas pas les triples bases indexales !!!

La facture du 25/06/2010 d'un montant de 128.11 € est une curiosité juridique rare...

Ancien index : 12534

Nouvel index : 12658

Différence théorique : 122 m³

Affiché sur facture : 41 m³

Retenu pour le calcul : $1827 \text{ kWh} / 11.11 = 164 \text{ m}^3$

Nous EXIGEONS une explication sur cette grave anomalie juridique.

Par miracle, la facture finale est juste et régularise la situation de notre adhérente....

Par ailleurs, nous sommes surpris qu'un contrat résilié en septembre 2009 soit régularisé en juin 2010.

La présences des index superflus sont-ils à l'origine de cette situation anormale ?

Compte tenu des erreurs constatées, nous demandons l'application de votre charte de qualité.

Cordialement

Juriste 3