

[REDACTED]

Reu 17/06/10
bate aux lettres

Nancy, le 17/06/10

LITIGE AVEC GDF DOLCE VITA

Référence client : 300 272 209
Référence contrat objet du litige : 500298193

HISTORIQUE

- Début sept 2007 démarrage contrat avec mensualisation ; pas de trace de contrat mais seulement le plan de paiement en date du 13/09/07 et annonce d'une facture en septembre 2008 (cf. pièce jointe)
- 28/04/08 première anomalie : GDF émet une facture sur estimation avec prélèvement automatique de 198,62 € en plus des échéances mensuelles, en contradiction avec le principe de mensualisation et sans l'accord de l'abonné (cf. pièce jointe)
- fin juin 2008 changement de compteur par GDF sans prise de rendez-vous pour relevé contradictoire ; étant en période d'examen, l'abonné ne pense pas à exiger un rendez-vous ni à relever la consommation
- 30/06/08 deuxième anomalie : GDF émet une nouvelle facture sur estimation avec prélèvement automatique de 22,68 € en plus des échéances mensuelles, en contradiction avec le principe de mensualisation et sans l'accord de l'abonné (cf. pièce jointe)
- 05/09/08 anomalie objet du litige : GDF émet la première facture sur relevé (F502501715337) (cf. pièce jointe) ; celle-ci fait apparaître une consommation irréaliste, triple de la consommation estimée par GDF à l'ouverture du compte
- 21/09/08 courrier de réclamation à GDF (cf. pièce jointe) en envoi simple par le père de l'abonné (ce dernier, étudiant, étant à la charge de ses parents)
- sept 2008 suppression du prélèvement automatique et de la mensualisation
- 08/11/08 env suite à réception d'une nouvelle facture, appel au service client pour avoir des nouvelles de la réclamation ; il est répondu qu'elle suit son cours ; nous signalons le refus de payer les factures tant que le litige ne sera pas réglé d'autant plus que la consommation est estimée sur la base de la consommation antérieure qui est erronée
- 05/12/08 suite à réception d'une nouvelle facture, appel au service client (19h30 M. Ahmed) pour avoir des nouvelles de la réclamation ; il est répondu qu'elle suit son cours ; nous confirmons le refus de payer les factures tant que le litige ne sera pas réglé
- 30/12/08 envoi d'un courrier de réclamation en recommandé à GDF (cf. pièce jointe)
- 05/01/09 env suite à réception d'une nouvelle facture, appel au service client pour avoir des nouvelles de la réclamation et confirmer le refus de payer les factures tant que le litige ne sera pas réglé
- janvier 09 plusieurs essais infructueux pour joindre le médiateur de GDF dont les coordonnées ont été données par le service client
- 30/01/09 appel anonyme au service client à 9h43 au sujet de l'impossibilité de joindre le médiateur ; il est répondu qu'il existe bien un médiateur mais qu'il n'est pas disponible
second appel au service client à 9h50 (Mme Lemaire) sur le même sujet ; il est répondu que l'accès téléphonique au médiateur a été supprimé ; le service client relance une réclamation au distributeur

- 11/02/09 suite à réception d'une première relance (cf. pièce jointe) pour facture impayée, appel au service client à 13h40 (Mme Cintia Jacques) qui relance la procédure de réclamation ; nous observons des contradictions avec les propos tenus lors de l'appel précédent
- 13/02/09 appel téléphonique d'un service technique (distributeur ?) du Nord (59) ; constat que la réclamation a été mal aiguillée !
- 17/03/09 suite à réception d'une nouvelle facture, appel au service client (Mme Sylvia) ; nous refusons de refaire un énième fois l'historique du dossier en rappelant le temps déjà passé ; nous rappelons la réclamation non traitée et confirmons le refus de payer les factures tant que le litige ne sera pas réglé
- 22/04/09 suite à réception d'une nouvelle relance pour facture impayée, appel au service client à 9h55 (Mme Clairaut) ; cette personne étant plus réceptive à la situation, répétition de l'historique ; le service client relance la procédure de traitement de la réclamation en évoquant le risque juridique (détermination de l'abonné à porter plainte s'il n'a pas satisfaction)
- 25/04/09 réception d'un appel téléphonique (13h06 -Céline Padilla) qui confirme qu'une relance est faite ce jour au distributeur.
- 06/05/09 suite à réception d'une nouvelle facture, appel au service client (à 8h45 M. Souchet) ; rappel de la réclamation non traitée et confirmation du refus de payer les factures tant que le litige ne sera pas réglé
- 03/06/09 confirmation écrite de GDF du traitement en cours de la réclamation (cf. pièce jointe)
- 30/06/09 suite à réception d'une nouvelle facture (cf. pièce jointe), appel au service client (à 19h35 Mlle Lefoulon) ; rappel de la réclamation non traitée et confirmation du refus de payer les factures tant que le litige ne sera pas réglé ; il nous est conseillé de payer l'équivalent de la consommation actuelle
- 04/07/09 appel au service client (Jérôme Debert) ; communication du relevé de compteur au 30/06/09 ; il est pris acte que l'estimation utilisé correspond au double de la consommation réelle et la relance est bloquée ; il est précisé que tous les centres d'appel ne sont pas habilités à le faire
- 15/07/09 envoi d'un nouveau courrier de réclamation en recommandé avec AR à GDF (cf. pièce jointe) et paiement partiel comme preuve de bonne volonté
- 24/08/09 suite à réception d'une nouvelle relance, appel au service client (à 8h10 M. Zemoun) ; rappel de la réclamation non traitée et confirmation du refus de solder la facture tant que le litige ne sera pas réglé
- 09/09/09 prise en compte par GDF de la consommation réelle depuis la pose du nouveau compteur ; modification correspondante de la facture mais toujours pas de traitement de la contestation (cf. pièce jointe)
- 16/09/09 suite à réception de cette nouvelle facture, appel au service client (à 20h20 M. Decitre - 9 mn d'attente alors que 3mn étaient annoncées !) ; rappel de la réclamation non traitée et confirmation du refus de solder la facture tant que le litige ne sera pas réglé
- 13/10/09 suite à réception d'une nouvelle relance, appel au service client (à 21h40 Laura Arnoux) ; rappel de la réclamation non traitée et confirmation du refus de solder la facture tant que le litige ne sera pas réglé
- 10/11/09 suite à réception d'une nouvelle facture, appel au service client (à 20h35 Emilie Plantagenet) ; rappel de la réclamation non traitée et confirmation du refus de solder la facture tant que le litige ne sera pas réglé
- 05/12/09 suite à réception d'une nouvelle relance, appel au service client (à 8h15 M. Lévêque) ; rappel de la réclamation non traitée et confirmation du refus de solder la facture tant que le litige ne sera pas réglé ; il nous est dit que le contrôle de compteur est payant, qu'une demande de « CPS » a été faite gratuitement le 25/06/09 mais qu'il n'y a pas de retour

- 03/01/10 suite à réception d'une nouvelle facture, paiement partiel de 100 € (remarque : les différents paiements partiels ont bien été encaissés et pris en compte par GDF)
- 29/01/10 suite à réception d'une nouvelle relance, appel au service client (à 19h20 Pierre Grellier) ; rappel de la réclamation non traitée et confirmation du refus de solder la facture tant que le litige ne sera pas réglé
- 04/02/10 courrier simple de GDF déclarant que le relevé du compteur objet du litige est exact, opposant l'absence de relevé contradictoire et refusant toute contestation (cf. pièce jointe). Cette réponse et sa modalité sont jugées comme relevant au minimum de la moquerie et plutôt comme de la provocation du pot de fer contre le pot de terre
- 13/02/10 réponse par courrier simple à GDF demandant la preuve de l'exactitude du relevé et du bon fonctionnement du compteur (cf. pièce jointe)
- Et à partir de cette date, cessation des paiements partiels de facture et des appels au service client qui ne servent à rien
- 21/05/10 dernière facture GDF (cf. pièce jointe)
- 02/06/10 envoi d'une mise en demeure par courrier simple par SELARL PIQUET-MOLITOR, chargé du recouvrement par GDF (cf. pièce jointe)
- 08/06/10 paiement partiel de 297,32 € à ce cabinet par chèque postal n° [redacted]; ceci laisse un reliquat de 600 €
- 17/06/09 demande de résiliation du contrat suite à déménagement

Pour information : démarrage d'un nouveau contrat le 04/06/10 à la même adresse mais pour un autre appartement

CONCLUSION

- L'abonné conteste la validité d'un relevé de compteur qui a été changé sans relevé contradictoire (ou peut-être un défaut de fonctionnement de compteur) conduisant à la facturation de 16 299 kWh entre début septembre 2007 et fin juin 2008 alors que la consommation a été d'environ 9 000 kWh entre début juillet 2008 et fin août 2009 10 700 kWh entre septembre 2009 et fin mai 2010 (sachant que cette année a été plus froide que les précédentes et qu'une deuxième personne vivait dans l'appartement)
- Le temps de traitement de la réclamation est inadmissible (plus de 9 mois pour avoir une réponse écrite actant la prise en compte de la réclamation)
- L'impossibilité d'avoir une personne affectée au suivi du dossier, donc la nécessité de présenter chaque fois la situation, et le fait d'avoir affaire à des agents qui n'ont pas tous le même pouvoir d'agir font penser à une stratégie mise en place pour dissuader le client de réclamer et pour compter sur l'abandon de sa démarche
- En téléphonant régulièrement au service client pendant un an, en écrivant plusieurs fois, en payant ce qui est vraiment dû, l'abonné est allé au bout de sa patience et a fait preuve de bonne foi
- La réponse négative de GDF à la réclamation n'est accompagnée d'aucun élément justificatif ; elle est insultante au regard du temps passé par l'abonné auprès du service client
- De plus GDF a procédé en 2008 à des prélèvements automatiques abusifs

09 SEPT 2010

Nancy, le 7/09/10

LITIGE AVEC GDF DOLCE VITA

Référence client : 300 272 209

Référence contrat objet du litige : 500298193

Historique

- 01/07/2010 : 2^{ème} envoi d'une mise en demeure par courrier simple par SELARL PIQUET-MOLITOR, chargé du recouvrement par GDF (cf. pièce jointe)
- 29/07/2010 : envoi d'un courrier à ma Banque La Banque Postale pour faire une demande de copie de chèque. En effet, après avoir envoyé un chèque de 175 euro à GDF, je m'aperçois que le chèque à été débité de 775 euros. (cf. pièce jointe)
- 3/08/2010 : 3^{ème} envoi d'une mise en demeure par courrier simple par SELARL PIQUET-MOLITOR, chargé du recouvrement par GDF (cf. pièce jointe)
- 04/08/2010 : réponse de La Banque Postale en courrier simple pour s'excuser de l'erreur qu'ils ont commise. (cf. pièce jointe)
- 18/08/2010 : appel de Mr BASSO Roland du consommateur GDF à Metz pour m'informer qu'il reprenait en charge mon dossier et qu'il referait une demande de réclamation auprès du distributeur.
- 18/08/2010 : réception d'un courrier de Mr Christophe CHARRE, Responsable Service Consommateur de GDF, suite à mon entretien téléphonique du même jour pour récapituler la situation (cf. pièce jointe)
- 26/08/2010 : réception par courrier simple par CONTENTIA, chargé du recouvrement par GDF (cf. pièce jointe)
- 01/09/2010 : 4^{ème} envoie par courrier simple par SELARL PIQUET-MOLITOR, chargé du recouvrement par GDF pour une visite domiciliaire (cf. pièce jointe)



Nancy, le 9/07/10

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Référence client : 300 272 209

Référence contrat objet du litige : 500298193

GDF Dolce Vita

Service Clients

22308 LANION CEDEX

Objet : contestation de facture

Envoi en R+AR

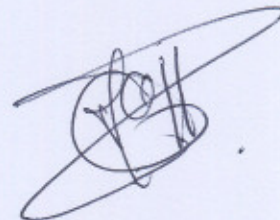
Madame, Monsieur,

Comme indiqué dans mon courrier du 13/02/10 (copie jointe), je conteste depuis septembre 2008 la consommation qui m'a été facturée le 5/09/08 et considère votre réponse du 4/02/10 comme invalide. Cette consommation supposerait que le chauffage a fonctionné à plein régime tout l'hiver en gardant les fenêtres ouvertes !

En conséquence, je n'ai payé que partiellement les dernières factures, conservant une retenue de 600 € correspondant à ce que GDF a prélevé en trop en 2007-2008.

Dans l'impossibilité d'avoir un interlocuteur de GDF habilité à régler ce litige, j'en ai confié le traitement à l'association UFC Que Choisir de Nancy.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script that is difficult to decipher. It appears to be a personal signature rather than a printed name.

5

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : <[REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : lundi 20 septembre 2010 13:27
Objet : dossier 18333 - 300 272 209

Monsieur

Nouveau dossier géré par le pôle judiciaire compte tenu de la gravité de la situation.

Le cas de M. [REDACTED] vous a déjà été exposé par mail le 12/07/2010 sans réponse à ce jour.

Il ne sera donc pas utile de vous rappeler les faits sachant que lors d'un entretien téléphonique, vos services ont reconnu leur erreur.

Par contre, nous n'acceptons pas qu'un chèque de 175.64 € se transforme par magie en 775.64 € !
Nous disposons de la copie de ce chèque et aucune erreur n'est possible.

En outre il paraît utile de vous rappeler qu'en cas de doute, c'est TOUJOURS LA SOMME EN LETTRE qui est retenue...

Devant cette situation, la banque postale a annulé les 600 € excédentaires...

Il s'agit du deuxième chèque faux en notre possession.

L'intérêt collectif est donc maintenant en jeu.

Nous EXIGEONS des explications claires sur ce chèque dans un délai de quinze (15) jours qui ne sauraient consister en une erreur matérielle quand on connaît les modalités de traitement informatiques actuelles de ce mode de paiement.

Cordialement
Juriste 3

20/09/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : mardi 5 octobre 2010 20:15
Objet : dossiers

Monsieur

Par mails envoyés notamment entre le 17/09 et le 22/09/2010, nous vous avons demandé des éclaircissements sur de graves anomalies constatées dans plusieurs dossiers.

Celles-ci remettent fondamentalement en cause la relation existant entre GDF et ses clients.

Nous vous avons demandé une réponse dans un délai de 15 jours

Nous restons en attente sur de nombreux cas dont notamment ceux de Madame [REDACTED] ou de M. [REDACTED]

A titre exceptionnel, il vous est accordé un délai complémentaire jusqu'à la fin de semaine.

Passé ce délai, nous verrons quelles suites il convient de donner. Les manquements aux règles de facturation ne peuvent en aucun cas perdurer.

Cordialement
Juriste 3

09/10/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : samedi 9 octobre 2010 13:55
Objet : dossier [REDACTED]

Monsieur

J'informe le responsable du pôle judiciaire de l'absence de réponse sur la problématique des deux chèques modifiés par vos services à l'insu de nos adhérents par manipulation informatique.

Cordialement
Juriste 3

[Faint, illegible signature or stamp]

09/10/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : samedi 9 octobre 2010 15:20
Objet : dossier 18333 - 300 272 209

Monsieur

Indépendamment au problème du chèque, dans le cadre de la gestion du litige de [REDACTED], celui-ci a reçu suite à notre mail du 20/09/2010 un appel téléphonique lui indiquant que de nouvelles factures allaient être éditées compte tenu d'une erreur constatées par vos services pour un excédent de consommation facturé à tort de 1000 m3.

A ce jour, il n'a pas reçu les factures rectificatives

Il serait regrettable pour votre société qu'il soit dans l'obligation d'agir par la voie judiciaire pour obtenir l'annulation du trop facturé.

La procédure est gratuite, rapide et très efficace.

Est-il utile de rappeler que les jugements sont publics ?

Cordialement
Juriste 3

09/10/2010

Christophe CHARRE
Responsable Service Consommateurs

Votre référence client :
300 272 209

Lieu de consommation :

[REDACTED]

Interlocuteur : [REDACTED]
Tél : 09 69 321 328

www.dolcevita.gazdefrance.fr

Objet : régularisation de votre dossier.

[REDACTED]

Le 20 octobre 2010,

Monsieur,

Votre demande transmise par l'intermédiaire de l'Association UFC QUE CHOISIR de Nancy le 20 septembre dernier et relative à la facturation de vos consommations de gaz naturel, a retenu toute mon attention.

Tout d'abord, permettez-moi de vous exprimer mes regrets, au nom de GDF SUEZ, pour le délai de traitement de votre demande, et ce, malgré vos différents échanges avec mes services.

Mon collaborateur, Monsieur Patrice SAVADOGO, n'étant pas parvenu à vous joindre au téléphone le 21 septembre 2010, je vous transmets les éléments d'information suivants.

A la réception de la facture N°F502501715337 du 5 septembre 2008 d'un montant de 554,31 euros TTC, vous avez contesté l'index de dépose de votre compteur à 16351 m³.

Faisant suite à notre courrier du 18 août 2010, je vous confirme que votre dossier est régularisé. En effet, le Gestionnaire du réseau de Distribution de gaz naturel (GrDF) a procédé à la rectification de ce dernier sur la base de 15351 m³.

De ce fait, la facture rectificative N°F400001744632 d'un montant de 135,51 euros TTC en votre faveur a été éditée le 12 octobre 2010. Elle prend en compte :

- Vos abonnements du 15 août 2008 au 21 juin 2010.
- Vos consommations du 30 août 2007 au 8 juillet 2008 pour l'ancien compteur n° 631.
- Vos consommations 8 juillet 2008 au 21 juin 2010 pour le nouveau compteur n° 278.
- La déduction du montant HT des consommations facturées du 31 août 2007 au 1^{er} juillet 2008.
- La déduction de vos prélèvements (60,00 euros TTC).
- Le report de votre solde précédent suite à l'annulation de vos factures, soit 1368,74 euros TTC.

Le montant de cette dernière vous sera remboursé très prochainement par lettre-chèque.

Par ailleurs, en réponse à votre demande concernant le chèque d'un montant de 175,47 euros TTC, une anomalie technique dans la chaîne de traitement est à l'origine de ce dysfonctionnement.

Je vous informe que le nécessaire a été fait auprès des services postaux pour régulariser votre situation. En effet, un montant de 600,00 euros TTC a été crédité dans votre compte bancaire le 6 août dernier.

Au cas où cette réponse ne vous conviendrait pas, vous pouvez écrire à :
Monsieur Eric LESTANGUET, Directeur Clients Particuliers, 102 avenue Aristide Briand, 92220 Bagneux

Enfin, conscient, du désagrément qu'à pu engendrer cette situation, un geste commercial d'un montant de 50,00 euros TTC vous a été accordé. Cette somme apparaît en déduction sur votre facture N°F400001744632 éditée le 12 octobre dernier, sous la rubrique « Autres Frais ».

Pour tout complément d'information concernant cette présente affaire, les collaborateurs du Service Consommateurs se tiennent à votre disposition au 09 69 321 328 (numéro Cristal non surtaxé).

Pour toute autre information ou pour toute nouvelle demande, vous pouvez nous joindre tous les jours, sauf le dimanche, de 08h00 à 22h00, au 09 69 324 324 (numéro Cristal non surtaxé).

Je vous remercie de votre confiance et vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

Christophe CHARRE



Au cas où cette réponse ne vous conviendrait pas, vous pouvez écrire à :
Monsieur Eric LESTANGUET, Directeur Clients Particuliers, 102 avenue Aristide Briand, 92220 Bagneux