

— Original Message —

From: [REDACTED]
To: [REDACTED]@gdfsuez.com
Cc: [REDACTED]@gdfsuez.com
Sent: Friday, July 16, 2010 9:28 AM
Subject: Dossier Mme [REDACTED] (8343/301503048)

Monsieur [REDACTED]

Je vous transmets un nouveau dossier, celui de **Madame** [REDACTED] domiciliée au [REDACTED]

Depuis sa souscription Madame [REDACTED] rencontre des difficultés avec vos services.

Des erreurs peuvent être constatées dans la prise en compte des index dès sa souscription à vos services :

- L'index de départ pour le gaz est de 69523 et non de 67552.
- L'index de départ pour l'électricité (HP) est de 60291 et non de 6038.

Ces erreurs se répercutent dès l'émission de la première facture du 20/04/2010 d'un montant de 2761.26€ à laquelle Madame [REDACTED] a fait opposition.

Vos services ont cherché à éditer d'autres factures venant rectifier celle litigieuse mais l'erreur d'index persiste sur celles-ci également.

Aujourd'hui vos services lui réclament à la somme de 2 877.94€ (se référer à la facture du 27/05/2010) sans tenir compte de cette erreur.

Ainsi, je vous demande:

- * d'établir une facture rectificative annulant et remplaçant celle du 27/05/2010 en tenant compte des index fournis et des paiements effectués par notre adhérente.
- * de procéder à l'indemnisation pour ses deux courriers en lettre recommandée avec accusé de réception restés sans réponse (05/06/2010, 07/07/2010).

Cordialement,

[REDACTED]

Christophe CHARRE
Responsable Service Consommateurs

Votre référence client :
301 503 048

Lieu de consommation :

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Interlocuteur : [REDACTED]
Tél : 09 69 321 328

www.dolcevita.gazdefrance.fr

Objet : Votre facturation.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Le 27 août 2010,

Madame,

C'est avec une attention particulière que j'ai pris connaissance de votre demande, transmise par l'UFC Que Choisir le 16 juillet 2010, relatif à votre facturation en gaz naturel.

En effet, vous manifestez votre désaccord quant aux index de mise en service qui, pour vous, sont erronés et souhaitez une facture rectificative.

Ma collaboratrice, Madame Marina [REDACTED], n'étant pas parvenue à vous joindre le 27 août 2010, je vous apporte les éléments d'information suivants.

Par votre appel du 1^{er} avril 2009, vous avez souhaité souscrire à notre offre de marché deux énergies prix fixe deux ans et nous vous remercions de la confiance que vous avez accordée à notre Groupe.

Néanmoins, un dysfonctionnement de notre système d'information ne nous a pas permis d'activer correctement votre contrat à la date prévue, c'est pourquoi votre facture contrat N°F500835725288 a été émise le 16 novembre 2009 de 7,66 euros TTC en votre faveur.

Toutefois, vous vous êtes interrogée quant aux index en électricité et gaz naturel y figurant, ceux-ci ne correspondraient pas aux relevés effectués lors de votre entrée dans votre logement.

Par vos différents appels téléphoniques, vous avez souhaité la correction de ces index. Le nécessaire a été effectué pour l'électricité comme vous avez pu le constater sur votre facture rectificative N°F400001492620 du 19 mai 2010 d'un montant de 116,68 euros TTC en votre faveur.

Cependant, en ce qui concerne le gaz naturel, l'index de mise en service étant un relevé réel réalisé par le Gestionnaire de réseau de Distribution en gaz naturel (GrDF), nous ne pouvons effectuer la correction sans votre état des lieux d'entrée dans votre logement.

1/2

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

Aussi, afin de répondre à votre demande, je vous remercie de bien vouloir nous en faire parvenir une copie. A la réception de ce document, nous pourrions éditer une facture rectificative.

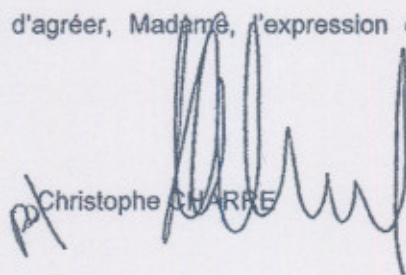
Par ailleurs, à titre de dédommagement global, je porte au crédit de votre compte, la somme de 25,00 euros TTC. Ce geste commercial sera déduit de votre prochaine facture prévue aux alentours du 15 octobre 2010.

Par conséquent, je vous informe qu'à ce jour, votre compte client présente un solde débiteur s'élevant à 1757,81 euros TTC.

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, Madame, l'expression de mes sincères salutations.


Christophe CHARRE

polejuridique

De : "polejuridique" <polejuridique@ufcnancy.fr>
À : [redacted]@gdfsuez.com>
Envoyé : lundi 27 septembre 2010 21:27
Objet : dossier 18343 - 301 503 048

Monsieur

Dans le cadre de l'étude du dossier de Madame [redacted], nous possédons la facture n° F 500836807751 du 23/08/2010 d'un montant de 1757.81 €

Il est mentionné un report de 2231.84 € du à votre société.
L'historique informatique en notre possession ne mention pas cette facture à payer

Nous souhaitons qu'une copie de cette facture soit envoyée dans les plus rapides délais à notre adhérente.

Nous procéderons alors à un examen complet de sa situation qui semble fort complexe.

Cordialement
Le service juridique.

27/09/2010

Christophe CHARRE
Responsable Service Consommateurs

Votre référence client :
301 503 048

Lieu de consommation :

[REDACTED]
[REDACTED]

Interlocuteur : [REDACTED]
Tél : 09 69 321 328

www.dolceVita.gazdefrance.fr

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Objet : Régularisation de votre dossier

Le 1er octobre 2010,

Madame,

J'ai bien reçu votre courrier daté du 31 août 2010, et c'est avec une attention particulière que j'ai pris connaissance de votre dossier.

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.

Ma collaboratrice, Mademoiselle [REDACTED], n'ayant pas réussi à vous joindre le 1^{er} octobre 2010, je vous apporte les éléments d'information suivants.

Suite à la réception de votre état des lieux, je vous confirme la prise en considération de votre relevé de gaz pour la mise en place de votre contrat.

Aussi, j'ai fait procéder, ce jour, à l'annulation de l'ensemble de vos factures et à l'édition de 2 factures rectificatives pour la régularisation de votre dossier.

Vous recevrez donc dans les prochains jours :

- La facture rectificative n° F400001722284, d'un montant de 210,77 euros TTC.
- La facture rectificative n° F400001722285, qui reprend le solde global de 243,12 euros TTC

Egalement, vous trouverez en annexe l'historique de votre situation de compte client.

A la lecture de ce tableau, je vous confirme que l'ensemble de vos règlements ont bien été enregistrés et que le solde présent sur la facture n° F400001722285 éditée le 1^{er} octobre 2010 d'un montant de 243,12 euros TTC est bien dû.

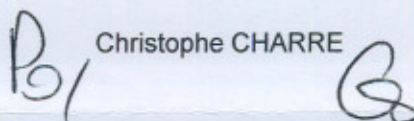
Un prélèvement automatique de 243,12 euros TTC sera présenté à votre banque en date du 15 octobre 2010.

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).

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

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).

Vous assurant de notre volonté de servir au mieux notre clientèle et dans l'espoir de conserver votre confiance dans nos relations futures, je vous prie d'agréer, Madame, 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

Madame **SOLOMAKA Nathalie**
Référence client 301 503 048

Annexe

Historique de la situation de votre compte client

Date	N° de facture	Montant dû sans report de solde (en euros TTC)	Règlements	Remboursements	Solde (en euros TTC)
11/03/2010			229,24 € (par prélèvement)		-229,24 €
20/05/2010				116,68 € (par virement)	-112,56 €
10/06/2010			151,07 € (chèque n° 1702370)		-263,63 €
31/08/2010				25,00 € (geste commercial)	-238,63 €
02/09/2010			1 512,84 € (par TIP)		-1 751,47 €
01/10/2010	F400001722284	1 962,24 €	(déduction de l'ensemble de vos règlements soit 1 751,47 €)		210,77 €
01/10/2010	F400001722285	32,35 €			243,12 €

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

15 OCT 2010

le 12 octobre 2010

~~_____~~
~~_____~~
~~_____~~
n° de client 301 503 048

Monsieur,

Suite à votre courrier du 1^{er} octobre 2010, je vous informe, par la présente, que je fais opposition au prélèvement automatique de 243,12 €.

Le dossier fait l'objet d'un examen par l'entente du pôle judiciaire d'UFC que choisir de NANCY où je suis adhérent. Comme preuve de ma bonne foi, j'acquiesce les abonnements jusqu'en octobre 2010.

Pour le reste, je vous contacterai au vu des résultats des investigations du pôle judiciaire d'UFC que choisir.

Je vous adresse donc une copie de 131,23 € qui prend en compte l'abonnement du 09/11/09 au 15/10/10 etc.

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

~~_____~~

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : <[REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : lundi 18 octobre 2010 14:08
Objet : dossier 18343 - 301 503 048

Monsieur,

Nous avons procédé à l'examen des factures rectificatives de Mme [REDACTED].

En préambule, nous n'avons toujours pas d'explication sur le report de 2231.84 € mentionné sur la facture du 23/08/2010. Nous attendons des explications car curieusement, le relevé informatique a supprimé cette référence...

Vous avez mentionné sur la facture rectificative la somme de 812.68 € HT en ajustement exceptionnel supprimée dans les autres frais ! Nous exigeons des explication sur cette somme et pourquoi vous l'avez supprimé !

La période de consommation est différente entre l'original et la rectificative !
Nous sommes stupéfaits que vous puissiez toucher à la période facturée y compris en revenant sur un exercice clos comptablement !!!

Nous attendons donc des factures rectificatives qui rectifient les mêmes périodes car le mécanisme mis en oeuvre ne permet plus de contrôler quoi que ce soit !!!

En outre la deuxième facture rectificative supprime la remise bi-energie et devient une facture à payer au lieu d'un avoir !

Là encore, vous touchez à un exercice clos comptablement !!!

Nous souhaitons en conséquence des factures rectificatives DEFINITIVES du 01/01/2009 au 30/09/2010 !

En tout état de cause, notre adhérente ne paiera pas la somme demandée au vu des nombreuses incohérences de facturation.

Cordialement
Juriste 3

18/10/2010

Votre référence client : 301503048

Compte de [REDACTED]

DECONNEXION

RECHERCHER Soumettre

ENERGIES

SERVICES

CONSEILS

PROJETS

DÉMÉNAGEMENT

ESPACE CLIENT

Historique de mes factures

Consultez et téléchargez vos factures au format pdf.

Mes Factures

Mon compte de contrats n° 501949939

Date de la facture	Numéro de la facture	Solde TTC	Accéder à la facture
01/10/2010	400001722284	210.77 € TTC (Débit)	Télécharger facture
01/10/2010	400001722285	243.12 € TTC (Débit)	Télécharger facture

[Télécharger Adobe Reader](#)[Retour](#)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !