

Mlle France [REDACTED]

Nancy, le 07 juin 2010

54 [REDACTED]

Référence client : 208 911 066

Compte de contrat : 408 561 224

Point de comptage et d'estimation : 051 848 046 141 51

à

Services clients Gaz de France Dolce Vita

Objet : Réclamation

Messieurs,

Par le présent courrier, je vous demande à nouveau d'intervenir pour mettre fin à une situation dont l'origine remonte à décembre 2008.

Les faits vous sont relatés dans le détail en annexe mais en voici succinctement la description.

En décembre 2008, étant absente de mon domicile, GDF a adressé une lettre de relance pour impayé, avec mes coordonnées bancaires, mais au nom de Patrice [REDACTED]. Ce client totalement inventé avait été doté de contrats électricité et gaz ; la facture quant à elle m'a été débitée le 5.01.2009.

Alerté par téléphone afin de revenir à la situation passée, le représentant de GDF effectue les manipulations qui vont aggraver et compliquer encore plus les choses. Car, outre des factures de « résiliation » et de « mise en service », apparaît une consommation fictive en position « nouvel index » et un prix d'abonnement largement supérieur à l'ancien.

Finalement présenté à la cellule d'expertise, mon dossier a été redressé sauf en ce qui concerne la consommation induite, l'index est toujours à 926 m³ et non de 995 m³. En plus du relevé physique par un agent GDF, je vous adresse, ci-joint, pour preuve une photo datée de mon compteur où l'index 926 m³ est bien visible.

Je vous demande en conséquence de bien vouloir rectifier en ma faveur le trop perçu dû à cet index erroné afin de revenir à l'origine de cette affaire qui n'aurait jamais dû être.

Dans cette attente et vous en remerciant par avance, je vous prie de croire, messieurs, en l'assurance de mes sentiments distingués.

France [REDACTED]



PJ : annexe « chronologie des événements », photocopie image compteur

polejuridique

De : "polejuridique" <polejuridique@ufcnancy.fr>
 À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
 Envoyé : jeudi 23 septembre 2010 21:57
 Objet : dossier 18421 - 208 911 066

Monsieur

La réponse adressée à notre adhérent, [REDACTED] en date du 19/08/2010 ne peut en aucun cas être considérée comme clôturant le dossier...

Nous allons vous rappeler les faits pour éviter que ce dossier ne perdure trop longtemps compte tenu de sa simplicité...

Facture 04/12/2007 : index 420
 Facture 30/05/2008 : Ancien index : 420 Nouvel index : 915 Période 29/11/2007 au 27/05/2008
 Facture 03/12/2008 : Ancien index 915 Nouvel index : **926** Période 27/05/2008 au 02/12/2008
 Facture 21/01/2009 : Ancien index 926 Nouvel index : **995** Période 03/12/2008 au 18/01/2009
 Facture de mise en service 21/01/2009 (!) : Index retenu : 995
 Facture 17/09/2009 : Ancien index **926** Nouvel index : **995** Période 03/12/2008 au 02/06/2009
 FACTURE MANQUANTE Nouvel index : 1237 Période 03/06/2009 au 15/12/2009 de façon certaine selon analyse des factures.
 Relevé réel réalisé en février
 Facture 04/03/2010 : Ancien index 1237 Nouvel index : **995** Période 15/12/2009 au 09/02/2010
 Facture 15/06/2010 : Ancien index 995 Nouvel index : **995** Période 10/02/2010 au 11/06/2010

Index au au 06/06/2010 selon photo datée avec journal : 926 !!!

Vous pouvez aisément deviner notre demande

Nous attendons un remboursement dans les plus rapides délais de la surconsommation de 995 M3 - 926 M3

Nous manifestons notre étonnement sur les index totalement similaires de 2008 à 2010.

Nous avons dépassé les 500 dossiers concernant votre société.
 Nous n'avons jamais vu un cas similaire

Bien évidemment un indemnisation qui ne saurait consister en 25 € compte tenu de la situation et des erreurs répétées se justifie amplement au regard des recommandations du médiateur que nous tenons à votre disposition

Cordialement
 Le service juridique

23/09/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : mercredi 6 octobre 2010 20:40
Objet : dossier 18421 - 208 911 066

Monsieur

Notre adhérente vient de nous remettre la copie d'une réponse reçue le 28/09/2010 faisant suite à notre mail du 23/09/2010.

Nous notons avec stupéfaction que vous continuez à refuser de retenir l'index PROUVE !

Vos chiffres sont FAUX depuis 2008

Malgré cette situation,, vous refusez d'accéder à la demande de notre adhérente.

Le pole judiciaire traite donc maintenant ce dossier

Nous attendons le remboursement de la différence des index dans un délai de 8 (huit jours)

A défaut, la suite sera judiciaire.

Cordialement
Juriste 3

06/10/2010

À : [REDACTED] (GDF SUEZ SA)
Objet : Fw: dossier 18421 - 208 911 066
Importance : Haute

Monsieur

Nous n'avons pas de réponse à notre mail du 13/10/2010 relatif aux demandes de notre adhérente.

Depuis, nous avons recueilli des informations de notre adhérente qui nous ont stupéfaits !

Nous détenons une attestation sur l'honneur qui indique clairement que l'index réel de 926 a bien été validé par GrDF et l'index 995 mis par vos soins....

Nous vous demandons de répondre dans les plus rapides délais....

Cordialement
Juriste 3

----- Original Message -----

From: polejudiciaire@ufcnancy.fr
To: [REDACTED]@gdfsuez.com
Sent: Wednesday, October 13, 2010 10:30 PM
Subject: Re: dossier 18421 - 208 911 066

Monsieur

Nous notons votre réponse concernant ce litige.

Nous sommes quelque peu surpris que vous ne puissiez rectifier par un avoir la facture fautive en retenant le bon index.

Nous avons pourtant dans de nombreux dossiers des factures rectificatives...

Notre adhérente veut une garantie avant d'accepter votre offre portant notamment :

Absence de frais de quelques natures que ce soit
Que le tarif ne changera pas
Que l'abonnement restera le même

Cordialement
Juriste 3

----- Original Message -----

From: [REDACTED]@gdfsuez.com
To: polejudiciaire@ufcnancy.fr
Sent: Wednesday, October 13, 2010 7:58 PM
Subject: RE: dossier 18421 - 208 911 066

Bonsoir,

Afin de régulariser la situation de notre cliente, nous restons dans l'attente de sa réponse quant à notre proposition formulée une première fois par téléphone le 23 sept 2010 et confirmée par écrit le 28 sept 2010, c'est-à-dire résilier le contrat. La cliente doit effectuer cette demande auprès de notre service

28/10/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [redacted]@gdfsuez.com>
Envoyé : jeudi 28 octobre 2010 19:29
Objet : Re: dossier 18421 - 208 911 066

Monsieur

Nous notons vos engagements et allons les communiquer de suite à notre adhérente.

La situation n'est pas acceptable.
Nous avons une photo datée de juin 2010 avec 926 comme index...

Cordialement
Juriste 3

----- Original Message -----

From: [redacted]@gdfsuez.com
To: polejudiciaire@ufcnancy.fr
Sent: Thursday, October 28, 2010 8:59 AM
Subject: RE: dossier 18421 - 208 911 066

Bonjour,

Afin de régulariser la situation de notre cliente, nous devons solliciter le Distributeur pour effectuer un relevé de compteur chez [redacted]

Bien sur tout cela en accord avec notre cliente. Notre service consommateur se charge de prendre contact avec [redacted] pour lui expliquer ce qui va être fait. Nous prendrons à notre charge tout à fait logiquement les frais d'intervention.

Concernant vos interrogations nous garantissons :

- L' Absence de frais de quelques natures que ce soit,
- Que le tarif ne changera pas,
- Que l'abonnement restera le même

Cordialement

[redacted]
Correspondant Solidarité Relations Externes
BRANCHE ENERGIE FRANCE
Clients H@bitat Professionnels
Centre Relation Clients

GDF SUEZ

6 rue Franiatte
57950 Montigny Les Metz
Tel : 03 87 61 75 29 - 06 72 91 42 97
[redacted]@gdfsuez.com
www.gdfsuez.com

 Pensez à l'environnement avant d'imprimer ce message.

De : polejudiciaire@ufcnancy.fr [mailto:polejudiciaire@ufcnancy.fr]
Envoyé : mercredi 27 octobre 2010 21:58

28/10/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : mardi 9 novembre 2010 21:37
Objet : dossier 18421

Monsieur

Nous sommes stupéfaits de la mauvaise foi de votre société !
Vous trouverez ci-joint le mail reçu ce soir

Cela DOIT CESSER !

Couper le gaz ?????

Nous vous rappelons que nous disposons d'un témoignage démontrant que vous avez sciemment trafiqué les relevés de GrDF notamment en février 2010 !

La situation relève de l'abus de confiance...

En effet, vous réclamez des sommes en majorant volontairement les relevés de GrDF.....

Nous attendons des explications CLAIRES ET SURTOUT QUE CE JEU CESSE.

Juriste 3

----- Original Message -----

From: [REDACTED]
To: polejudiciaire@ufcnancy.fr
Sent: Tuesday, November 09, 2010 2:17 PM
Subject: dossier 18421

Messieurs,

Suite à votre intervention, un relevé physique de compteur gaz a eu lieu lundi 08 novembre 2010 à 15h55.

Le compteur enregistre les consommations de [REDACTED].

L'index relevé est bien 926 comme nous le disons depuis le début de cette affaire.

Nième erreur de GDF, et heureusement que mon père était présent car le technicien avait pour consigne de fermer purement et simplement le compteur alors qu'il que sur le mail du 28 10 10, le correspondant mentionne bien qu'il s'agit d'un simple relevé de compteur.

Nous attendons la suite avec impatience.

Cordialement.

[REDACTED]

09/11/2010