

Reçu
le 26/08/10.

Résumé des faits

31/08/2007

Ouverture du compte GDF, estimation évaluée à 39€/mois par la télé conseillère.

26/09/2007

Paiement d'une facture de 19,90€ pour l'abonnement du 10/09 au 06/11/2007.

26/11/2007

Paiement d'une facture de 73,60€ pour 2 mois de consommation.

Février 2008

Compteur de gaz en panne, prise de plusieurs rendez-vous avec GDF avec pose de jour de congé, les techniciens ne venaient pas aux heures convenues. Ceci a duré jusque Février 2009.

09/02/2009

Changement du compteur de gaz par un technicien GDF.

06/07/2009

Proposition de redressement de gaz par GDF avec une consommation estimée à facturer de 19 171 kWh. Nous avons contesté cette estimation par téléphone le 15 Juillet, c'est-à-dire dans les 10 jours suivants le courrier. Une personne de chez GDF devait nous rappeler dans les 48H, nous n'avons pas eu de rappel.

10/09/2009

Réception par courrier de 3 factures de GDF aux montants de 52,55€, 390,66€ et 1082,83€, toutes trois prévues d'être prélevée le 17/09/2009. J'appelle donc le service client de GDF. Le conseiller me dit d'écrire une lettre expliquant ma situation et de l'envoyer en recommandé. *Voir lettre jointe.*

06/11/2009

Réception par courrier d'une facture de 1110,04€ prévue d'être prélevée sur mon compte le 17 Novembre 2009.

J'appelle GDF pour contester le prélèvement, le conseiller me dit qu'il annule ce prélèvement mais me conseille d'y faire opposition quand même car il n'est pas sur qu'elle sera annulée. Le conseiller me dit qu'il fait remonter le dossier à la hiérarchie pour qu'il trouve un terrain d'entente avec moi. Durée de l'appel : 23 min 54 secondes. Conseillé : Mr PACH David.

Aucune nouvelle de GDF

09/11/2009

Réception d'une lettre m'accordant un échéancier de paiement pour une facture de 1333,08€ alors que ce n'est pas ce que j'ai demandé dans ma lettre en recommandé. Appel GDF, le conseiller qui me dit ne pas pouvoir bloquer les prélèvements de l'échéancier. Durée de l'appel : 14 minutes.

12/11/2009

Réception d'une lettre de GDF m'informant d'une modification de leurs procédures de facturation suite à une législation européenne ainsi que 2 factures aux montants de 719,38€ et 1333,08€.

J'appelle de nouveau GDF et explique mon problème, la conseillère me dit qu'elle s'occupe de notre dossier et que GDF nous rappellera. Durée de l'appel : 23 minutes et 45 secondes.

Pas de nouvelle de GDF.

Avril 2010

Réception d'une facture de 1109,96€. J'appelle GDF afin de régler cette facture par chèque dont le montant me paraît enfin raisonnable. Le conseiller me donne l'adresse à laquelle envoyer le chèque et me confirme que ce montant solde effectivement tout compte.

04/06/2010

Réception d'une facture de 477,31€ avec un report de solde de 390,58€. J'appelle un conseiller. Il me dit que le chèque de 1109,96€ que j'ai envoyé précédemment à bien été reçu le 21/04/2010 mais qu'il a été refusé le jour même et qu'un chèque d'environ 700€ a été encaissé, d'où le report de solde de 390,58€. Je lui dis que les 1109,96€ ont été débités sur mon compte et que je n'ai jamais fait de chèque d'environ 700€. Le conseiller fait remonter ma demande et me dit que GDF me recontactera avant le 30 Juin.

Pas de nouvelle de GDF.

07/07/10

Réception d'une lettre de menaçant de couper le gaz dans 20 jours si je ne paye pas la facture et que les frais supplémentaires seront de 88,83€, à ma charge. J'appelle GDF, le conseiller me dit que le conseiller que j'ai eu début Juin 2010 m'a pas donné les bonnes informations, que le chèque de 1109,96€ à bien été encaissé chez GDF mais que je dois encore environ 1400€ à GDF, sans pouvoir m'expliquer à quoi correspond ce montant. Le conseiller me dit de prendre contact avec une assistante sociale, je lui réponds que les démarches risquent de durer plus de 20 jours et que le gaz va m'être coupé. Il me dit qu'il décale la coupure de gaz au 7 Août.

21/07/2010

Adhésion à UFC Que Choisir

Référence : 051.16.502 250 036 231

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Interlocuteur : Erdf grdf
Tel : 0810 67 96 76

Objet Consommation gaz

, le 25 juillet 2008

Mademoiselle,

C'est à propos de votre consommation de gaz que je viens vers vous aujourd'hui. En effet, votre compteur fait apparaître qu'il n'y a pas eu de consommation au cours des derniers mois.

Il est possible qu'un problème de fonctionnement soit à l'origine de cette constatation et nécessite l'intervention d'un technicien.

Afin qu'un diagnostic puisse être établi, je vous remercie de nous contacter au 0810.679.676 entre 8h00 et 17h00 pour convenir d'un rendez-vous.

Je vous prie d'agréer, Mademoiselle, l'expression de mes sentiments distingués.

Votre Conseiller Clientèle





ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE



GAZ RÉSEAU
DISTRIBUTION FRANCE

N° PDL : 051 723588397 04

■■■■ FAUSTE LALINA
■■■■ A SVO TOUR ■■■■ CHE COME
■■■■ CITE DES PROVINCES
■■■■ 51520 LA XOU

Interlocuteur : ACHEMINEMENT
Tel : 08 10 67 96 76
Fax :
Objet : Redressement de consommation
suite dysfonctionnement de compteur

Epinal, le 06 juillet 2009

Mademoiselle,

Lors de son intervention le 09 février 2009, notre technicien a constaté un dysfonctionnement sur votre comptage gaz.

La consommation de gaz rectifiée est évaluée à 19171 kWh pour la période du 10 septembre 2007 au 09 février 2009.

Ce calcul est basé sur des consommations locales moyennes à caractéristiques identiques. Vous en trouverez le détail dans le tableau ci-joint.

La facture vous sera directement adressée par votre fournisseur d'énergie.

Conformément aux accords passés avec les fournisseurs de gaz naturel, nous avons appliqué un abattement de 10% sur les consommations évaluées.

Nous vous demandons de nous renvoyer par retour de courrier, le document joint, "proposition de redressement gaz" visé par vos soins. Si vous souhaitez contester cette estimation vous avez la possibilité de nous transmettre les éléments tangibles (billet d'avion, bail de location, factures...) à prendre en compte pour revoir cette évaluation.

A défaut de réponse sous 10 jours ouvrés à réception de ce courrier, nous considérerons que notre évaluation vous satisfait.

Je vous prie d'agréer, Mademoiselle, mes sincères salutations.

Le responsable Accueil Acheminement

PJ : Tableau de calcul à nous retourner signé par vos soins

Direction des opérations Est
Unité clients et fournisseurs LORRAINE
Agence Acheminement - 46 QUAI DE DOGNEVILLE BP 07 - 88001 EPINAL CEDEX
Tél 08 10 67 96 76 - Fax Erreur ! Aucun nom n'a été donné au signet.

ERDF - Electricité Réseau Distribution France - SA à directoire et à conseil de surveillance au capital de 270 037 000 euros
Tour Winterthur 92085 La Défense Cedex - RCS de Nanterre 444 608 442

GrDF - 6, rue Condorcet - 75009 Paris - Société Anonyme au capital de 1 800 000 000 euros - RCS : PARIS 444 786 511

Exemplaire à retourner à l'accueil distributeur



Proposition de Redressement de Gaz

Établie le 06/07/2009

n° de PCE : 5172358839704

Matricule du compteur : 310

MODE DE CALCUL :

le calcul s'effectue sur un "historique de référence" soit les consommations de clients ayant des caractéristiques similaires dans la même zone géographique que le client

Motif du redressement : **compteur bloqué**
Période sur laquelle porte le redressement : du 10/09/2007 au 09/02/2009

Consommation estimée

= historique de consommation / 30 x durée de la période à estimer (en jours) x coefficient de modulation

Historique de référence mensuel :	1395
Historique de référence journalier :	46,50
nombre de jours à estimer :	509
coefficient de modulation (1)	0,9

CONSOMMATION ESTIMEE en kWh = 21302

- abattement en % 10

CONSOMMATION ESTIMEE A FACTURER en kWh = **19171**

(1) : le coefficient de modulation permet de tenir compte dans le calcul de l'estimation des particularités de consommation (influence des saisons, taux d'occupation...)

Date :

Signature du client :

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

Laxou, le 07 Août 2010

A l'attention de Mr le Directeur du Service Clients

Référence client : 300 290 156

Objet : Contestation de facture.

Madame, Monsieur,

Suite à des problèmes de compteur, je vous devais ma consommation de gaz depuis Novembre 2007. Suite à de multiples désaccords avec vous, avec appels et lettre recommandée, j'ai finalement reçu, début Avril 2010, une facture d'un montant de 1109,96€, montant que je considérais raisonnable. J'ai donc appelé votre service client afin de savoir comment régler cette facture par chèque, la conseillère que j'ai eu au téléphone m'a confirmé que ce montant soldait effectivement tout compte. J'ai donc envoyé un chèque de 1109,96€ que vous avez encaissé le 22 Avril 2010.

Le 4 Juin 2010, j'ai reçu une facture de 477,31€ avec un report de solde de 390,58€. J'ai donc appelé un conseiller qui m'a dit que le chèque de 1109,96€ que j'ai envoyé précédemment a bien été reçu le 21/04/2010 mais qu'il a été rejeté le jour même et qu'un chèque d'environ 700€ a été encaissé, d'où le report de solde de 390,58€. Je lui ai dit que les 1109,96€ ont été débités sur mon compte et que je n'ai jamais fait de chèque d'environ 700€. Le conseiller m'a dit faire remonter ma demande et que GDF me recontactera avant le 30 Juin. Je n'ai pas reçu d'appel de GDF.

Le 7 Juillet 2010, j'ai reçu une lettre me menaçant de couper le gaz dans 20 jours si je ne payais pas la facture et que les frais supplémentaires de 88,83€ seront à ma charge. J'appelle le service client, le conseiller me dit que le conseiller que j'ai eu début Juin 2010 ne m'a pas donné les bonnes informations, que le chèque de 1109,96€ a bien été encaissé chez vous mais que mon solde s'élève encore à environ 1400€, sans pouvoir m'expliquer à quoi correspond ce montant. Le conseiller décale la coupure de gaz au 7 Août afin que je puisse effectuer mes démarches.

J'aimerais savoir quel montant je vous dois actuellement et surtout à quoi correspond ce montant, étant donné que depuis le changement de compteur, nous avons un historique de plus de 1 an afin d'évaluer nos consommations et non plus de les estimer. De plus, j'ai pris contact avec une association de consommateur, espérant résoudre ce problème qui dure maintenant depuis plus de 2 ans.

Dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

[REDACTED]



CCP n° [REDACTED]

Relevé n° 4 | 29/04/2010

Vos opérations CCP (suite)

Date	Opération	Débit (€)	Crédit (€)	Soit en francs
22/04	CHEQUE N° [REDACTED]	1 109,96		- 7 280,86
23/04	REMISE DE CHEQUE N° [REDACTED] DE [REDACTED]		16,80	+ 110,20
23/04	VIREMENT DE [REDACTED] REFERENCE : 0181113080000079		200,00	+ 1 311,91
26/04	VIREMENT DE [REDACTED]		30,00	+ 196,79

polejuridique

De : "polejuridique" <polejuridique@ufcnancy.fr>
À : <[REDACTED]@gdfseuz.com>
Envoyé : jeudi 26 août 2010 20:04
Objet : dossier 18424 - 051 723 588 397 04

Monsieur

Notre adhérente [REDACTED] nous a remis le dossier constitué suite à litige avec votre société

En préambule, nous EXIGEONS l'arrêt immédiat de tout processus de coupure de son gaz.

En outre, nous constatons avec stupeur une écriture comptable fictive !

La situation est simple

Elle a réglé le le 22/04/2010 une somme de 1109.96 € par chèque n° 9631005 émis sur la banque postale correspondant à la facture d'avril plus un report de 719.38 €

Nous disposons de l'extrait de compte ou apparaît la somme de 1109.96 €

Vos services, sur la facture du 01/06/10, reportent en impayé la somme de 390.58 € correspondant au montant de la facture d'avril !!!!

Cette somme payée sans discussion possible a disparu sans qu'aucune explication ne justifie cette situation !

Vous réclamez donc sciemment indument le paiement d'une facture acquittée...

Notre adhérente va vous envoyer le règlement des sommes dues réelles de juin et août 2010 mais vous n'aurez JAMAIS une deuxième fois la somme de 390.58 €. En cherchant bien, vous devriez retrouver cette somme...

A titre de dommage et Intérêts, nous EXIGEONS que la somme de 390.58 € que vous semblez vouloir à tout prix lui soit versée.

Si vous maintenez vos demandes des suites judiciaires seront entamées dans de rapides délais.

Le présent mail vaut mise en demeure au sens de l'article 1153 du Code Civil

Cordialement
Le service juridique

26/08/2010

polejuridique

De : "polejuridique" <polejuridique@ufcnancy.fr>
À : ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~
Envoyé : samedi 4 septembre 2010 13:01
Objet : dossiers 18421

Monsieur

Vous avez reçu trois mails pour trois litiges à forte connotation pénale...

Nous attendons une réponse sous 8 jours

Passé ce délai, nous invitons nos adhérents à transmettre leur dossiers aux services de M Le Procureur de la République de Paris

Dans l'attente
Cordialement
Le service juridique

04/09/2010

C. [REDACTED]
Responsable Service Consommateurs

Votre référence client :
300 290 156

Lieu de consommation :
[REDACTED]

Interlocutrice : [REDACTED]
Tél : 09 69 321 328

www.dolcevita.gazdefrance.fr

Objet : facturation.

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

Le 10 septembre 2010,

Mademoiselle,

C'est avec une attention particulière que j'ai pris connaissance de votre demande transmise le 28 août 2010 par l'association UFC QUE CHOISIR, relative à la gestion de votre contrat de fourniture de gaz naturel pour le logement sis [REDACTED].

Conformément à votre échange téléphonique du 8 septembre 2010 avec ma collaboratrice, Madame [REDACTED], je vous transmets les éléments d'information suivants.

Le Gestionnaire du réseau de Distribution de gaz naturel (GrDF) a constaté un dysfonctionnement de votre compteur, et vous a proposé une régularisation de consommation à hauteur de 19171 kWh.

Cette régularisation est portée sur la facture N°F400001144072 émise 5 novembre 2009 d'un montant de 1333,08 euros TTC, à la ligne de consommation pour la période du 24 juillet 2008 au 8 février 2009. Un délai de paiement de cinq échéances a été mis en place afin d'en faciliter le paiement.

Pour cette raison, le montant à devoir n'apparaissait pas en report de solde de vos factures, bien que les prélèvements aient fait l'objet de rejets.

Pour plus de visibilité, les trois dernières factures émises depuis le 1^{er} avril 2010 ont été annulées et rééditées.

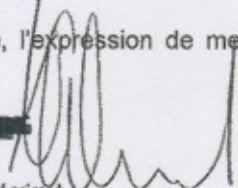
Par ailleurs, une anomalie de notre système d'information n'a pas permis de facturer convenablement cette régularisation.

De ce fait, la facture rectificative N°F400001676890 émise le 7 septembre 2010, annule et remplace la facture erronée. Le solde à devoir à ce jour est de 668,15 euros TTC comme présenté sur le tableau récapitulatif en annexe. Si vous le souhaitez, un délai de paiement pourra être mis en place pour le règlement de cette somme.

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, Mademoiselle, l'expression de mes sincères salutations.

[REDACTED] 

Au cas où cette réponse ne vous conviendrait pas, vous pouvez écrire à [REDACTED], Directeur Clients Particuliers, 102 avenue Aristide Briand, 92220 Bagneux

TABLEAU RECAPITULATIF DE VOS FACTURES ET PAIEMENTS :

Date	Evénement	Montant facture en euros TTC	Règlement en euros TTC	Solde
12/09/2007	Facture N°F522500308471	19,90		19,90
26/09/2007	Prélèvement		19,90	0
12/11/2007	Facture	73,6		73,6
26/11/2007	Prélèvement		73,6	00,0
03/09/2009	Facture N°F400001013217	52,55		52,55
05/11/2009	Facture N°F400001144072	1280,53		1333,08
06/11/2009	Facture N°F507503301126	719,38		2052,46
21/04/2010	chèque		1109,96	942,5
01/09/2010	Chèque		108,44	834,06
01/09/2010	Chèque		86,73	747,33
07/09/2010	Facture N°F400001675571	390,61		1137,94
07/09/2010	Facture N°F400001675573	86,73		1224,67
07/09/2010	Facture N°F400001676890	-556,52		668,15
	Total	2066,78	1398,63	668,15

Au cas où cette réponse ne vous conviendrait pas, vous pouvez écrire à :

██████████ Directeur Clients Particuliers, 102 avenue Aristide Briand, 92220 Bagneux

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]
Envoyé : vendredi 17 septembre 2010 19:41
Objet : dossier 18424 - [REDACTED] 300 290 156

Monsieur

Une analyse complète du dossier de [REDACTED] a été effectuée.
Celui-ci est maintenant géré par le pole judiciaire au vu des graves constats qui ont été effectués et notamment des suppressions de factures en 2009 et 2010 pour tenter de régulariser une situation absolument inadmissible.

Il a fallu notamment notre intervention pour obtenir la suppression d'une régularisation faite en doublon par vos services en sus de celle de GRDF totalement illégale !

Il est constaté sur une facture détruite et sa remplaçante un DOUBLE INDEX sur la facture
Là encore une double base d'index est utilisée à l'insu des consommateurs.

Nous ajoutons une erreur volontaire qui augmente une facture annulée de 390.58 à 390.61 €...

Devant la gravité de la situation, notre adhérente va choisir une autre voie.

Vous allez recevoir un courrier en AR

Nous vous demandons de le lire TRES ATTENTIVEMENT et surtout de tenir compte de la demande de notre adhérente.

Cordialement
Juriste 3

17/09/2010