

3 AOUT 2010

Sebastien Wald
10 Boulevard Blanc
69006 Lyon

EDF Service Clients
TSA 62222
69937 Lyon

A Lyon, le 2 août 2010

Madame, Monsieur,

Je vous écris pour vous informer que je suis victime de faux et usage de faux. Il semble qu'une entreprise concurrente ait repris mon contrat sans mon accord. Je demande donc l'annulation de la transmission de mon contrat.

Je demande aussi mon retour le plus rapidement possible au TARIF REGULE, c'est-à-dire à la situation précédant ce litige.

Je souhaite que vous notiez le fait que j'ai prévenu l'UFC QUE CHOISIR de Nancy où je suis adhérent pour agir si la situation ne se débloque pas rapidement.

De même, j'envisage des suites pénales vu la gravité des faits. Je porterais donc plainte contre X.

En l'attente d'une réponse, veuillez recevoir mes sentiments respectueux.

Cordialement.

PS : Vous noterez aussi que j'ai déposé plainte auprès de la CRE et de la DGCCRF afin qu'elle donne suite à cette affaire.

3 AOUT 2010

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

GDF Siège
23 rue Philibert Delorme
75840 Paris

A Lyon, le 2 août 2010

Madame, Monsieur,

Je vous écris pour vous informer que je suis victime de faux et usage de faux. Il semble qu'une entreprise concurrente ait repris mon contrat sans mon accord et que cette société soit la vôtre. Je demande donc l'annulation de la transmission de mon contrat d'EDF à vos services et la SUPPRESSION IMMEDIATE DE TOUTE INFORMATION ET COORDONNEES ME CONCERNANT DE VOS SERVICES.

J'ai prévenu l'UFC QUE CHOISIR de Nancy où je suis adhérent pour agir si la situation ne se débloque pas rapidement.

De même, j'envisage des suites pénales vu la gravité des faits. Je porterais donc plainte contre X pour faux et usage de faux.

En l'attente d'un accusé de réception, veuillez recevoir mes sentiments respectueux.

Cordialement.

PS : Vous noterez aussi que j'ai déposé plainte auprès de la CRE et de la DGCCRF afin qu'elle donne suite à cette affaire.

3 AOUT 2010

[REDACTED]
29 Rue Louis Blanc
[REDACTED]

Darty Part-dieu
Centre Commercial
69003 Lyon

A Lyon, le 2 août 2010

Monsieur le directeur,

J'ai acheté un réfrigérateur le 22 juin 2010. On m'a proposé un contrat chez GDF à ma grande surprise que J'AI REFUSE.

Or il se trouve que je viens d'être prévenu par EDF que mon contrat chez eux est résilié toujours A MON INSU.

Je demande donc le plus rapidement possible des explications sur ces actes frauduleux.

Je souhaite que vous notiez le fait que j'ai prévenu l'UFC QUE CHOISIR de Nancy où je suis adhérent pour agir si la situation ne se débloque pas rapidement.

De même, j'envisage des suites pénales vu la gravité des faits. Je porterais donc plainte contre X pour faux et usage de faux.

En l'attente d'une réponse, veuillez recevoir mes sentiments respectueux.

Cordialement.

PS : Vous noterez aussi que j'ai déposé plainte auprès de la CRE et de la DGCCRF afin qu'elle donne suite à cette affaire.



Nancy, le 28 août 2010

DARTY Part Dieu
Centre Commercial
69003 LYON

N/Réf. : dossier n° 18489 / GG
(à rappeler dans toutes vos correspondances)
V / Réf. :

Messieurs,

Notre adhérent, [REDACTED] nous a fait part du litige qui l'oppose à votre société.

Lors d'un achat dans votre magasin, il s'est vu proposé un contrat d'énergie au profit de GDF

Après un refus catégorique, il a quitté le lieu de vente sans donner suite à la proposition. Il est important de préciser qu'il n'a rien signé.

Il a appris avec stupeur qu'il était client GDF pour son électricité avec résiliation de son contrat EDF !

Par lettre en date du 02/08/2010, il vous a demandé des explications sur cette situation.

A ce jour, aucune réponse ne lui a été adressée...

Nous sommes plus, que surpris de cette situation car elle signifie clairement que votre magasin piège les consommateurs qui osent envisager d'acheter UNIQUEMENT des appareils domestiques.

Aussi, nous attendons de votre part des explications sur ce faux contrat qui est susceptible de suites judiciaires pénales pour faux et usage de faux...

Nous espérons que les commissions de GDF sont importantes...

Bien évidemment, vous pouvez nous prouver votre bonne foi au sens de l'article 1315 du Code Civil en nous adressant la copie du contrat signé... A défaut, notre adhérent recourra à tous les moyens à sa disposition y compris en justice.

Dans l'attente, nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour l'UFC,
Le service juridique

76, rue de la Hache - 54000 NANCY

Tél. : 03 83 85 51 95

Siret : 33099551500021 - APE : 913 E

E-mail : ufcnancy@ufcnancy.fr

Site d'information : www.ufcnancy.fr

La webôite à malices : www.ufcnancy.org

██████████
Responsable Service Consommateurs

Votre référence client :
302 564 583

Lieu de consommation :
79 rue Louis Blanc
69006 Lyon

Interlocutrice : ██████████
Tél : 09 69 321 328

www.dolcevita.gazdefrance.fr

Objet : votre contrat électricité .

██

██

██

Le 7 septembre 2010,

Monsieur,

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 au contrat de fourniture d'électricité souscrit pour votre logement, au 79 rue Louis Blanc, à Lyon (69006).

Au préalable, je souhaite vous faire part, au nom de GDF SUEZ, de mes regrets pour les difficultés rencontrées lors du traitement de votre demande.

Conformément au message laissé le 7 septembre 2010 sur votre répondeur téléphonique par ma collaboratrice, Madame ██████████, je vous apporte les éléments d'information suivants.

Le 19 juin 2010, notre offre de marché DolceVita « électricité Prix Fixe 2 ans » vous a été proposée.

A l'issue de l'entretien, le conseiller clientèle a estimé avoir recueilli votre accord. En conséquence cette offre a été souscrite.

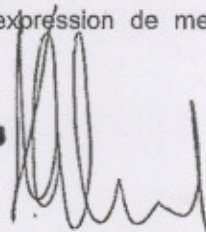
Nous avons bien pris en compte votre refus de l'offre citée précédemment. Une demande a été adressée au Gestionnaire du réseau de Distribution d'électricité (ErDF) afin que votre contrat auprès d'EDF ne soit pas résilié.

En ce sens, je vous confirme que le contrat de fourniture d'électricité souscrit chez GDF SUEZ a été annulé.

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.


██

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

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 : [redacted] (GDF SUEZ SA)
Envoyé : mardi 7 septembre 2010 13:47
À : [redacted] (GDF SUEZ SA)
Cc : [redacted] (GDF SUEZ SA)
Objet : TR: [redacted]

Un des cas Nancy.
JP

[redacted]
Directeur Clients Professionnels France
Et Directeur des Relations Externes B to C
Direction Clients Habitats et Professionnels
Branche Energie France

GDF SUEZ

155, boulevard Victor Hugo
93400 Saint Ouen - France
Tel. +33158799962
Mob. +33660926400
[redacted]@gdfsuez.com
www.gdfsuez.com

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

De : [redacted] (GDF SUEZ SA)
Envoyé : mardi 7 septembre 2010 12:12
À : [redacted] (GDF SUEZ SA)
Cc : [redacted] (GDF SUEZ SA)
Objet : [redacted]

En retour sur cette affaire :

Nous avons reçu des CPV signées, d'un contrat souscrit en électricité chez DARTY.
Le client nous informe ne rien avoir signé chez GDF SUEZ.

L'annulation du contrat a été réalisée le 27 août 2010, de ce fait le client reviendra chez EDF dans les mêmes conditions que précédemment.

Un message a été déposé sur le répondeur de notre client pour l'informer de la prise en charge de sa demande.

Nous confirmons par écrit que le nécessaire a été fait.

Cordialement,

14/09/2010



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR DE NANCY ET ENVIRONS

Nancy, le 9 septembre 2010

DARTY Part Dieu
Centre Commercial
69003 LYON

N/Réf. : dossier n° 18489 / GG
(à rappeler dans toutes vos correspondances)
V / Réf :

Messieurs,

Par lettre en date du 28/08/2010, nous vous avons fait part du litige opposant notre adhérent, [REDACTED] à votre société.

A ce jour, nous n'avons pas reçu de réponse de votre part MAIS GDF nous a indiqué par lettre en date du 07/09/2010 :

...
« Le 19 juin 2010, notre offre de marché DOLCEVITA « électricité prix fixe deux ans » vous a été proposée.

A l'issue de l'entretien, le conseiller clientèle a estimé avoir recueilli votre accord. En conséquence, cette offre a été souscrite. »

GDF reconnaît donc que votre personnel estime (!) qu'un client donne son accord ou pas !!!

Nous sommes scandalisés qu'une société comme la votre pratique de la sorte et nous vous certifions que le dossier ne vas pas en rester là. Il nous paraît inimaginable que les consommateurs soient piégés par vos salariés qui estiment (!).

Vous avez contacté à plusieurs reprises notre adhérent. Vous auriez refusé de fournir le double du contrat le réservant à un juge en lui indiquant que vous ne répondriez pas à notre lettre. Nous allons faire en sorte que votre désir soit exaucé.

Nous vous invitons vivement à consulter le Code Pénal pour la sanction de faux et usage de faux...

Nous allons bien évidemment alerter l'UFC QUE CHOISIR de LYON pour éviter à d'autres consommateurs de votre région de se faire piéger par vos salariés trop hardis...

Pour finir la présente, vous auriez du continuer à ne vendre que des machines à laver. C'est à priori sans risques... Il paraît évident au vu de ce dossier que nous n'aurons pas ce contrat... mais vous pouvez dès à présent le garder car d'autres que nous devraient vous le demander...

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations.

Pour l'UFC,
Le service juridique

76, rue de la Hache - 54000 NANCY

Tél. : 03 83 85 51 95

Siret : 33099551500021 - APE : 913 E

E-mail : ufcnancy@ufcnancy.fr

Site d'information : www.ufcnancy.fr

La webôite à malices : www.ufcnancy.org

16 SEPT 2010

Limonest, le 14 septembre 2010

UFC QUE CHOISIR
76 rue de la Hache

54000 NANCY

Vos réf : Dossier n°18489/GG

Messieurs,

La Direction de la Qualité DARTY Rhône Alpes a bien reçu votre courrier du 28 août 2010 adressé au magasin DARTY de LYON PART DIEU concernant le dossier de M [REDACTED]

Nous tenons à lui réitérer nos plus sincères excuses pour le désagrément rencontré avec nos services lors de son passage dans notre magasin DARTY, le 19 juin 2010.

Suite à son entretien avec [REDACTED], Responsable des ventes du magasin, le 6 août 2010, une demande de résiliation du contrat d'abonnement GDF a été demandée auprès de l'opérateur.

Nous vous confirmons que le contrat GDF de [REDACTED] est annulé depuis le 2 septembre 2010.

Nous tenons à vous assurer que votre témoignage nous permet de tirer les enseignements nécessaires à l'amélioration et au contrôle de ce service.

Afin de remercier [REDACTED] de sa compréhension et de sa confiance, nous avons le plaisir de lui offrir une carte cadeau DARTY d'une valeur de 70 euros, carte que nous lui adressons dès aujourd'hui, en recommandée, à son domicile.

Nous restons à votre entière disposition.

Nous vous prions de croire, Messieurs, en l'expression de nos sentiments distingués et dévoués.

[REDACTED]
Direction de la Qualité DARTY RHONE ALPES



polejuridique

De : "polejuridique" <polejuridique@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]
Envoyé : samedi 28 août 2010 11:32
Objet : dossier 18489

Monsieur

Notre adhérent M. [REDACTED] nous a fait part de son litige avec votre société.

Il a acheté un produit chez DARTY LYON LA PART DIEU

Il lui a été proposé un contrat bi énergie GDF
Il a refusé catégoriquement cette offre.

Malgré le fait qu'il n'ait rien signé, il est maintenant client chez vous !

Nous ne pouvons vous donner de références clients pour les motifs que vous pouvez imaginer...

Il a adressé un courrier recommandé avec AR à GDF le 02/08/2010 pour contester cette inscription
A ce jour aucune réponse ne lui a été apportée

Il a en outre appris récemment qu'EDF ne pouvait pas le reprendre en tarifs REGULES car votre société bloquerait l'annulation de son contrat !

Nous exigeons donc la communication du contrat et bien évidemment la suppression immédiate de toute inscription dans vos livres de ce client contre son gré. Bien évidemment, vous devez permettre à EDF de reprendre ce client...

Bien évidemment, il ne vous réglera rien....

Dans l'attente
Cordialement
Le service juridique

28/08/2010

██████████
Responsable Service Consommateurs

Votre référence client :
302 564 583

Lieu de consommation :
79 rue Louis Blanc
69006 Lyon

Interlocutrice : ██████████
Tél : 09 69 321 328

www.dolcevita.gazdefrance.fr

Objet : votre contrat électricité .

████████████████████
████████████████████
████████████████████

Le 7 septembre 2010,

Monsieur,

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 au contrat de fourniture d'électricité souscrit pour votre logement, au 79 rue Louis Blanc, à Lyon (69006).

Au préalable, je souhaite vous faire part, au nom de GDF SUEZ, de mes regrets pour les difficultés rencontrées lors du traitement de votre demande.

Conformément au message laissé le 7 septembre 2010 sur votre répondeur téléphonique par ma collaboratrice, Madame ██████████, je vous apporte les éléments d'information suivants.

Le 19 juin 2010, notre offre de marché DolceVita « électricité Prix Fixe 2 ans » vous a été proposée.

A l'issue de l'entretien, le conseiller clientèle a estimé avoir recueilli votre accord. En conséquence cette offre a été souscrite.

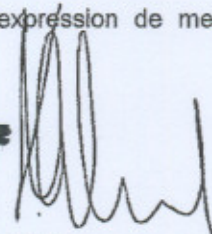
Nous avons bien pris en compte votre refus de l'offre citée précédemment. Une demande a été adressée au Gestionnaire du réseau de Distribution d'électricité (ErDF) afin que votre contrat auprès d'EDF ne soit pas résilié.

En ce sens, je vous confirme que le contrat de fourniture d'électricité souscrit chez GDF SUEZ a été annulé.

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)

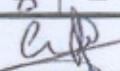

Pour toute autre information ou pour toute nouvelle demande, vous pouvez nous joindre tous les jours, sauf le dimanche, de 08h00 à 22h00, au 09 69 324 324 (numéro Cristal non surtaxé).

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

██████████


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

Fiche Contrôle Fond & Forme

N° BASE PRESIDENCE / MDG : 104976		BP : 302,564 583		Nom Client : ██████████		
A la réception du projet de courrier, Je vérifie bien que :				OUI	NON	Excel
C O N T R O L E E	La matrice courrier correspond au niveau d'instance d'appel, n'a pas été modifiée, c'est la dernière version et le signataire est cohérent avec le niveau d'Instance d'appel ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Les consignes en termes de police, d'alignement, de date et de chiffres sont respectées :					
	• Destinataire du courrier : Verdana 10 Civilité NOM Prénom			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	• Adresse : N° voie Machin Chose / Code Postal Ville ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	• Date <u>du jour</u> en toutes lettres, pas de 0 devant, sans indication du lieu d'émission ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• Espace entre le montant, euros (sans majuscule) et TTC (ou HT) ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	• corps du texte ARIAL taille 10 ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	• Alignement à gauche sur l'ensemble du texte (pas de retrait) ; texte « justifier »			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Le conseiller en charge du dossier est nommé en haut à gauche ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Le signataire est cohérent avec le niveau d'IA de la fiche base (CC = N1 et EL = N2) ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F O R	Toute coordonnée directe (téléphone, e-mail, adresse physique) a été banni ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La ponctuation, l'orthographe et la syntaxe sont correctes (il ne manque pas de mot) ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M E	La civilité est adaptée au destinataire : dans l'adressage, au début du courrier, et dans la formule de congé ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	L'historique de la demande est rappelée (support, date du courrier, parrain (sauf mne), sujets de la récla) ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C O N T R O L E E	Un courrier type est joint pour tenir informé les tiers (Asso conso, avocat, député...) ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	L'interlocuteur en charge du dossier est nommé dans le corps de texte ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La réponse fait référence au contenu de l'échange téléphonique ayant abouti à une résolution. Un contact en ligne est obligatoire pour les courriers N2 ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Les dates des appels téléphoniques clés sont mentionnées (même si contact infructueux) ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Chaque réf à une facture précise son N°, sa date et son montant en euros TTC ;			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Les étapes clés de la résolution sont exposées (remboursement effectué par virement bancaire ou chèque, jalonnement des prochaines étapes) ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	L'accompagnement commercial fait l'objet d'un paragraphe indépendant ;			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Le courrier est clair, fluide et autoporteur ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La réponse reste simple. Au besoin, un tableau explicatif est joint en annexe ;			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sous Symphonie, les engagements sont suivis des faits ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sous Symphonie la fiche récla est créée, les contacts sont tracés, les TAF sont clôturées, et les fiches réclamations précédant cette IA sont clôturées ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A U T O C O N T R O L E E	Impression d'1 exemplaire couleur sauf noir&blanc pour N2 et 2 ex pour info des tiers ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	L'instance d'appel apparaît bien en bas de page ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Les sauts de page et les marges sont corrects ;			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
CONTROLEUR FF 1 : ██████████		DATE : 07.09.10		SIGNATURE : 		
SIGNATAIRE COURRIER : CC		DATE : 07/09/2010		ECHEC : <input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON		SIGNATURE / VALIDATION : 
Après signature le courrier est scanné et rattaché en PJ sous Symphonie et sous Lotus ;			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Le courrier est mis sous pli et l'IA est clôturée (fiche récla Sy, fiche Lotus et BAL CFF)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
CONTROLEUR FF 2 :		DATE :		SIGNATURE :		

polejuridique

De : [REDACTED]
À : <polejuridique@ufcnancy.fr>
Envoyé : mardi 14 septembre 2010 12:55
Objet : Objet : dossier 18489 [REDACTED]

Objet : WALD UFC

En réponse à votre mail du 28 août 2010, je vous transmet les éléments d'information suivants :

- Nous avons reçu des CPV signées, d'un contrat souscrit en électricité chez DARTY. Le client nous informe ne rien avoir signé chez GDF SUEZ.
- L'annulation du contrat a été réalisée le 27 août 2010, de ce fait le client reviendra chez EDF dans les mêmes conditions que précédemment.
- Un message a été déposé sur le répondeur de notre client pour l'informer de la prise en charge de sa demande.

Nous confirmons par écrit que le nécessaire a été fait.

Cordialement,

De : polejuridique [mailto:polejuridique@ufcnancy.fr]

Envoyé : samedi 28 août 2010 11:33

À : [REDACTED] (GDF SUEZ SA)

Objet : dossier 18489

Importance : Haute

Monsieur

Notre adhérent [REDACTED] nous a fait part de son litige avec votre société.

Il a acheté un produit chez DARTY LYON LA PART DIEU

Il lui a été proposé un contrat bi énergie GDF

Il a refusé catégoriquement cette offre.

Malgré le fait qu'il n'ait rien signé, il est maintenant client chez vous !

Nous ne pouvons vous donner de références clients pour les motifs que vous pouvez imaginer...

Il a adressé un courrier recommandé avec AR à GDF le 02/08/2010 pour contester cette inscription

A ce jour aucune réponse ne lui a été apportée

Il a en outre appris récemment qu'EDF ne pouvait pas le reprendre en tarifs REGULES car votre société bloquerait l'annulation de son contrat !

Nous exigeons donc la communication du contrat et bien évidemment la suppression immédiate de toute inscription dans vos livres de ce client contre son gré. Bien évidemment, vous devez permettre à EDF de reprendre ce client...

Bien évidemment, il ne vous réglera rien....

Dans l'attente

Cordialement

Le service juridique

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

14/09/2010