

polejuridique

De : [REDACTED]
À : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
Envoyé : mercredi 13 octobre 2010 15:06
Joindre : [REDACTED]
Objet : RE: dossier 18525 - 210 243 867

Bonjour,

Vous trouverez ci-jointe copie de la réponse apportée à notre client en date du 24 sept 2010.

Cordialement

YP,



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]
www.gdfsuez.com

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

De : polejudiciaire@ufcnancy.fr [mailto:polejudiciaire@ufcnancy.fr]
Envoyé : samedi 25 septembre 2010 17:46
À : [REDACTED] (GDF SUEZ SA)
Objet : dossier 18525 - 210 243 867
Importance : Haute

Monsieur

Nous avons reçu le 22/09/2010 un courrier daté du 08/09/2010 posté le 209/2010 faisant référence à notre mail du 04/09/2010.

M. [REDACTED] a reçu le double de ce courrier dans les mêmes conditions.

Il a noté la régularisation faite.

Mais reste en suspens l'origine de ce coefficient qui ne peut exister et qui pourtant a été appliqué. Vous avez appelé ce chiffre une anomalie ? Nous avons en cours DEUX dossiers sur ce point précis de vos factures.

Nous réitérons donc notre demande pour connaître le motif de cette erreur constatée deux fois.

Cordialement
Juriste 3

13/10/2010

[REDACTED]
Responsable Service Consommateurs

Votre référence client :
210 243 887

Lieu de consommation :
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
Tél : 09 69 321 328

www.dolcevita.gazdefrance.fr

Objet : Votre courrier du 6 septembre dernier

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Le 24 septembre 2010,

Monsieur,

C'est avec une attention particulière que j'ai pris connaissance de votre courrier du 6 septembre dernier relatif à la facture N°F400001652307 du 24 août dernier d'un montant de 148,38 euros TTC.

En effet, vous souhaitez obtenir des explications relatives à l'index estimé par notre système de gestion à 7088 m³ au 9 juillet 2010.

Aussi, vous demandez un dédommagement de 50,00 euros TTC relatif à votre courrier recommandé du 15 juillet 2010.

Je souhaite vous faire part, au nom de GDF SUEZ, de mes regrets pour les difficultés rencontrées.

Ma collaboratrice, Madame [REDACTED] n'ayant pas réussi à vous joindre le 21 septembre dernier, je vous apporte les éléments d'information suivants.

En premier lieu, je vous confirme les éléments de réponse de notre courrier du 7 septembre dernier, relatif à la correction du coefficient de conversion erroné (31,20) qui figurait sur votre facture N°F515004175578 du 7 juillet 2010 d'un montant de 1295,71 euros TTC.

Ensuite, en ce qui concerne votre contestation de l'index à 7088 m³ figurant sur la facture N°F400001652307 du 24 août 2010 d'un montant de 148,38 euros TTC, je vous précise qu'il a été estimé par notre système de gestion compte tenu de votre précédent cycle de facturation bimestriel (vous avez actuellement opté pour un cycle de facturation annuel).

Afin de vous permettre de mieux comprendre les index facturés, Madame Janine [REDACTED] a procédé à l'annulation de la facture estimée précitée et a édité une nouvelle facture N°F400001701230 du 21 septembre 2010 d'un montant de 13,50 euros TTC, basée sur le relevé réel de votre compteur transmis par le Gestionnaire du réseau de Distribution de gaz naturel (GrDF).

Cette facture prend en compte vos consommations sur la base d'un index de 6686 m³ à 6914 m³ pour la période du 12 mars au 13 septembre 2010, et vos abonnements du 13 mars au 13 septembre 2010.

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

[REDACTED] Directeur Clients Particuliers, 102 avenue Aristide Briand, 92220 Bagneux


Conformément à notre Charte d'Engagements Dolcevita, j'ai le plaisir de vous informer que la somme de 50,00 euros TTC a été portée au crédit de votre compte. Cette somme apparaît en déduction de la facture précitée.

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

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com
Envoyé : mercredi 22 septembre 2010 22:08
Objet : Re: dossier 18525 - 210 243 887 [REDACTED]

Monsieur

Nous notons les informations que vous nous avez communiqué.

Nous attendons maintenant l'explication sur ce coefficient fantaisiste qui n'a strictement aucune valeur juridique.

Nous vous rappelons que c'est bien votre société qui est responsable de ses factures et des mentions qui sont dessus.

Dans sa recommandation 2008-035, le médiateur a rappelé que cette erreur relevait d'une amende de 5ème classe.

Cordialement
Juriste 3

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

From: [REDACTED]@gdfsuez.com
To: polejudiciaire@ufcnancy.fr
Sent: Wednesday, September 22, 2010 2:58 PM
Subject: RE: dossier 18525 - 210 243 887 Mr [REDACTED]

Bonjour,

Vous trouvez ci-joint les premiers éléments de réponse :

Notre client conteste sa facture du 24 août 2010 d'un montant de 148,38 euros qui annule et remplace celle du 7 juillet 2010 d'un montant de 1295,71 euros sur laquelle, le coefficient de conversion était erroné : 31,20 au lieu de 10,97.

Cette erreur a été corrigée. Notre client conteste maintenant l'index de cette nouvelle facture estimé par symphonie (7088m3 au lieu de 6884m3), qui prend en compte une période de facturation supérieure à la facture précédente.

De ce fait il nous demande le remboursement du trop perçu soit de 3,52 euros et un geste commercial de 50,00 euros en dédommagement.

Le client est mensualisé. Nous modifions cette facture afin de prendre en compte l'index 6884 m3. De ce fait, il n'aura que des factures sur la base d'index réels.

Il a préalablement reçu un geste commercial de 25 euros pour dédommagement, nous complétons par 25 euros (frais de recommandés).

Nous avons tenté sans succès de laisser un message de prise en charge sur son répondeur téléphonique.

Cordialement,
YP

22/09/2010

27 SEPT 2010

Association de consommateurs
QUE CHOISIR

76 rue de la Hache
54000 NANCY

NANCY, le 22 septembre 2010

Dossier N° 18525
factures abusives de GDF

A l'attention de Monsieur GRANDGIRARD

Cher Monsieur,

Enfin **GDF** est redevenu raisonnable pour ce qui me concerne,
Pour preuve ci-joint copie de ma **troisième** facture en un mois !!

Cette fois **GDF** fait bien état d'un index réel relevé le **11 septembre** dernier par un de leurs préposés et se fendant par la même occasion (*vraisemblablement pour se faire pardonner*) d'une remise de **25 Euros** en référence à leur charte d'engagements !!

Par contre, je constate que le coefficient de conversion est passé de **10,97** à **11,03**, soit **un demi point** supplémentaire, je soupçonne **GDF**, qu'il s'agit là d'une augmentation déguisée pour parfaire celles autorisées.


Je vais donc m'acquitter de cette facture en maintenant mes prétentions de dédommagement de **50 Euros**, objet de ma première réclamation, voir lettre d'envoi ci-jointe à **GDF**.

Au sujet de mes règlements, **GDF** avec beaucoup de persévérance veut me faire des prélèvements alors que j'ai fait opposition à ma banque depuis plus d'un an et ne suis pas prêt à accorder une nouvelle autorisation !!

Entre temps,


Je vous souhaite beaucoup de patience et de courage pour poursuivre votre combat et je vous prie d'agréer, **Cher Monsieur**, mes salutations les meilleurs.


PS étant par nature un obstiné mais sans me faire d'illusions, j'ai adressé personnellement à **Monsieur** [redacted] maire de NANCY, une lettre de rappel concernant mon courrier du **16 août** dernier resté sans réponse de ses services.


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
yves.pompiliani@gdfsuez.com
www.gdfsuez.com

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

De : polejudiciaire@ufcnancy.fr [mailto:polejudiciaire@ufcnancy.fr]
Envoyé : samedi 18 septembre 2010 18:21
À : 
Objet : dossier 18525 - 210 243 887
Importance : Haute

Monsieur

Nous avons ouvert un dossier relatif au litige de M. 

Compte tenu de la situation celui-ci est géré par le pôle judiciaire

Il a reçu une facture mentionnant un coefficient de 31.2 appliqué à sa consommation en M3

Devant la situation, il a contesté celle-ci

Vous avez bien rectifié le coefficient mais en avez profité pour augmenter sa consommation....

Nous exigeons des explications sur ce coefficient fantaisiste et l'émission d'une facture correcte

Nous attendons une réponse sous 15 jours

Cordialement
Juriste 3

GDF SUEZ Mail Disclaimer: <http://www.gdfsuez.com/disclaimer/disclaimer-fr.html>

polejuridique

De : "polejuridique" <polejuridique@ufcnancy.fr>
À : <[redacted]>
Envoyé : samedi 4 septembre 2010 12:59
Objet : dossier 18525 - 051856729 280 55

Monsieur

Nous traitons le dossier de M. [redacted] 27 Rue du Lieutenant Grépin, NANCY

La facture du 07/07/2010 comporte une nouveauté jamais vue dans aucun de nos 500 litiges...

Le coefficient retenu pour la consommation de gaz du 13/03/10 au 09/07/2010 est de 31.2 !!!

Nous exigeons donc :

Une explication sur ce chiffre farfelu qui ne peut en aucun cas se justifier
Une facture rectificative à émettre dans les plus rapides délais

A défaut le juge de proximité pourrait être saisi.

Es-ti utile de rappeler que les jugements sont publics ?

Dans l'attente, cordialement
Le service juridique

04/09/2010