

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : <[REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : samedi 18 septembre 2010 16:24
Objet : dossier 18589 - 204 190 827

Monsieur,

Le dossier de M. [REDACTED] a fait l'objet d'un mail en date du 10/09/10 sans réponse à ce jour.

Compte tenu de l'absence de réponse et de la présence d'un DOUBLE INDEX sur la même facture du 03/05/2010, ce dossier est maintenant suivi par le pole judiciaire

Nous attendons une réponse sous QUINZE jours.

Passé ce délai, la suite est écrite.

Cordialement
Juriste 3

18/09/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
Cc : "POLEjuridique" <polejuridique@ufcnancy.fr>
Envoyé : samedi 4 décembre 2010 11:10
Objet : dossier 18589 - 204 190 827

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

From: polejudiciaire@ufcnancy.fr
To: @gdfsuez.com
Sent: Wednesday, September 29, 2010 8:50 PM
Subject: dossier 18589 - 204 190 827

Monsieur

Nous devons revenir sur le litige de M.

Nous avons bien reçu votre mail contenant la réponse à nos mails du 10 eu 18/09/2010.

Notre adhérent n'a pas reçu ce courrier mais a trouvé deux factures rectificatives qui au final se traduisent par un remboursement de 118 €

Il est intéressant de noter que si nous n'avions pas les copies de ces factures, la lettre paraît normale !

En effet, l'examen de ces factures établit les faits suivants :

Index de départ REEL : 14609
Index de résiliation indiqué dans un acte notarié : 14692
Consommation réelle : 83 M3

Nous vous rappelons qu'il s'agit d'une facture de **RESILIATION. Il ne peut plus bouger pour quelque motif que ce soit.**

Les nouvelles factures éditées retiennent comme index de départ 14609 mais come nous sommes en présence d'un DOUBLE INDEX retenant 313 M3, vous avez fixé la consommation à 14922 pour ne pas retenir les 14692 et faire croire que les 313 M3 sont justes !

Cet artifice n'est pas acceptable même si on peut comprendre la difficulté de supprimer un index qui ne repose sur aucun chiffre à disposition du consommateur.

Nous continuons donc de demander la consommation de **83 M3**

Vous pourrez aussi remettre le **bon coefficient car retenir le plus cher en profitant de l'annulation de facture fausse est assez osé...**

Là encore, le médiateur dans sa recommandation 2008-035 a constaté cette pratique !

Vous avez commencé à rembourser ce que vous devez (les 118 € sont bien arrivés)
Il vous reste à supprimer les 313 M3 sans existence légale et mettre 13 M3 avec le bon coefficient

Nous attendons ces rectifications sous **8 (huit) jours**

Juriste 3

04/12/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : vendredi 1 octobre 2010 19:07
Objet : dossier 18589 - 204 190 827

Monsieur

Nous avons une nouvelle fois le double index pénalisant notre adhérent [REDACTED].

Comme indiqué vous êtes parti de l'index majoré des consommations fictives et vous avez déduit 230 m3

MAIS

$230 \text{ m}^3 \times 11.31 = 2601 \text{ kWh}$ et non 2486 !

Vous avez ainsi pénalisé notre adhérent de :

$2601 - 2486 / 11.31 = 10 \text{ M}^3$!

Vous voudrez bien ajouter cette demande à notre mail précédent sur le coefficient faux

Nous attendons le remboursement des deux points dans un délai de 8 (huit jours) compte tenu de la situation.

Nous espérons que cette situation sera UNIQUE.

Juriste3

01/10/2010

polejuridique

De : <polejuridique@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : mercredi 20 octobre 2010 21:53
Objet : dossier 18589 - 204 190 827

Monsieur

Nouveau dossier traité sans information de votre part !

M. [REDACTED] a reçu une facture rectificative de - 4.58 € TTC avec comme motif " correctif d'ajustement" sans que'il soit possible d'identifier la nature de cette opération.
Nous souhaitons donc savoir à quoi correspond ce montant

Par ailleurs, nous vous rappelons qu'il a été constaté une double base indexale dans ce dossier.
Nous attendons une réponse sur l'origine de DEUX INDEX sur la même facture.

Nous réitérons fortement notre demande de recevoir tout document ou lettre adressé à ce consommateur.

Cordialement
Juriste 3

20/10/2010

Christophe CHARRE
Responsable Service Consommateurs

Votre référence client :
204 190 827

Lieu de consommation :
[REDACTED]
[REDACTED]

Interlocutrice : [REDACTED]
Tél : 09 69 321 326

www.dolcevita.gazdefrance.fr

Objet : Votre dossier.

Monsieur [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Le 20 octobre 2010,

Monsieur,

Je fais suite à notre courrier du 23 septembre 2010, concernant la gestion de votre contrat de fourniture de gaz naturel pour le logement sis [REDACTED].

Conformément à votre échange téléphonique avec ma collaboratrice, Madame Muriel RAZAFIMAHLEO, je vous apporte les éléments d'information suivants.

Selon l'article 12 des Conditions Générales de Vente, « la résiliation du(des) contrat(s) s'effectue par lettre recommandée avec accusé de réception. »

En effet, pour des raisons de sécurité, une demande de résiliation de contrat entraîne obligatoirement l'interruption de la fourniture par le Gestionnaire du réseau de Distribution de gaz naturel (GrDF), si aucune mise en service n'est demandée le même jour.

Vous avez informé ma collaboratrice avoir demandé la résiliation de votre contrat de fourniture de gaz naturel le 22 mars 2010. Toutefois, aucun rendez-vous d'interruption de la fourniture d'énergie n'a été pris ce jour-là.

GrDF, entité indépendante et seule responsable des relèves pour tous les fournisseurs dont GDF SUEZ fait partie, a procédé à la mise hors service de l'installation le 29 avril 2010 suite à votre appel du 26 avril 2010. Ce dernier nous a transmis un index de 14922 m³.

De ce fait, je ne peux donner suite à votre souhait de recevoir une facture lisible, qui tienne compte de l'index de 14692 m³ apparaissant sur votre relevé contradictoire.

Toutefois, à titre exceptionnel et commercial, j'ai demandé à ma collaboratrice de faire un calcul de la consommation due sur la base de l'index de 14692 m³ que vous avez relevé, au prix le plus avantageux pour vous.

De ce fait, le calcul suivant a été fait :

$14922 \text{ m}^3 - 14692 \text{ m}^3 = 230 \text{ m}^3$
 $230 \text{ m}^3 \times 11,31 = 2486 \text{ kWh}$
 $2486 \text{ kWh} \times 0,0394 = 97,95 \text{ euros HT}$
soit 117,14 euros arrondis à 118 euros TTC

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

Or, ce calcul, fait manuellement, comporte une erreur, dont voici le correctif :

$14922 \text{ m}^3 - 14692 \text{ m}^3 = 230 \text{ m}^3$
 $230 \text{ m}^3 \times 11,31 = 2601 \text{ kWh}$
 $2601 \text{ kWh} \times 0,0394 = 102,49 \text{ euros HT}$
soit 122,58 euros TTC.

Il reste donc à vous payer la somme de 4,58 euros TTC (122,58 - 118). Ce montant vous parviendra par virement bancaire dans les meilleurs délais.

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.

Christophe CHARRE



Votre facture en détail

Document à conserver 10 ans

Page 2/2

Facture N°F400001754248 du 14/10/10

Services	Quantité	Prix unitaire / Mensuel HT en euros	Montant HTVA en euros	Taux de TVA	Total TTC en euros
■ Correctif ajustement	1		-3,83	19,6%	-4,58
Total Services			-3,83		-4,58

Total	Montant HTVA en euros	TVA à 5,5%	TVA à 19,6%	Total TTC en euros
	-3,83		-0,75	-4,58

Informations concernant votre contrat gaz naturel :

Profil et CAR: /

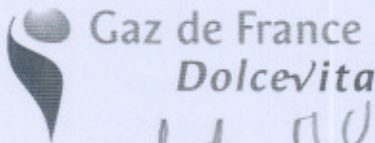
Informations concernant votre contrat électricité :

Profil :

Toute réclamation peut être adressée à votre Service Clients. En cas de litige, la procédure à suivre est indiquée dans nos Conditions Générales de Vente. Pour de plus amples informations sur les prix de GDF SUEZ ou les économies d'énergie que vous pouvez réaliser, consultez notre site www.dolcevila.gazdefrance.fr.

Facture

reçu intéressant annulation consommateur



appel de NURIEL

0145367354

le 14/10 à 14h

= remboursement de 5,90 HT

+ carte de la hierarchie



ZISUBILL4000017542480204190827
SYMPHO 00610 01/01 000750 0034 LG2 00019 CP 571712 0522

MR A. BARDON
[REDACTED]
[REDACTED]

Votre service clients

Contrat, déménagement, offres et services

☎ 09 69 324 324

Du lundi au samedi : 8H-22H

Appel non surtaxé

✉ Gaz de France DolceVita

TSA 60803 - 22308 LANNION CEDEX

@ www.dolcevita.gazdefrance.fr

Lieu de consommation

Facture N° F400001754248 du 14/10/10

Montant TTC en votre faveur -4,58 €

Services	-4,58 €
Total TTC	-4,58 €

Dont total Hors TVA	-3,83 €
Dont Total TVA	-0,75 €
Total TVA à 19,6 %	-0,75 €

Montant TTC en votre faveur -4,58 €

Sauf avis contraire de votre part, le présent solde sera reporté sur votre prochaine facture

Détails au verso →



Votre référence client

204 190 827

Votre compte de contrats

404 107 269

Dépannage 24h/24

Electricité : 0 810 333 095 *

* Prix de l'appel selon votre opérateur

Nouvelles Conditions Générales de Vente

Les nouvelles conditions générales de vente de gaz naturel et/ou d'électricité sont applicables à partir de septembre 2010. Vous pouvez les télécharger sur notre site Internet www.dolcevita.gazdefrance.fr ou contacter votre conseiller au 09 69 324 324 (appel non surtaxé).

Vous déménagez ?

Pour l'électricité et le gaz naturel de votre futur logement, connectez-vous sur www.electricitegazexpress.fr

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : www.energi.info.fr, le site d'information des pouvoirs publics.

Prélèvement automatique

■ Conformément à votre demande, le montant de votre facture sera prélevé sur le compte dont vous nous avez communiqué les coordonnées.

Nom du titulaire du compte :

Références du compte : Nom de la banque Numéro de compte

En cas de modification de références de ce compte, merci de le signaler à votre service clients