

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : mardi 5 octobre 2010 22:29
Objet : Fw: dossier 18607 - 206 598 266

Monsieur

Sauf erreur de notre part, ce dossier n'a pas l'honneur d'une réponse.

Nous comprenons que certaines réponses soient difficiles à donner mais il n'en reste pas moins que notre adhérent est spolié.

Nous attendons donc au plus tard pour la fin de semaine une réponse...

Passé ce délai, nous allons conseiller notre adhérent pour qu'il obtienne par d'autres voies une réponse

Cordialement
Juriste 3

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

From: polejudiciaire@ufcnancy.fr
To: [REDACTED]@gdfsuez.com
Sent: Monday, September 20, 2010 11:01 AM
Subject: Fw: dossier 18607 - 206 598 266

Monsieur

Nous avons procédé à l'examen du dossier M. [REDACTED]

Compte tenu de la situation, le dossier est géré par le pôle judiciaire

Nous notons en préambule sur la facture du 23/04/2010 la présence d'un DOUBLE INDEX sur la MÊME FACTURE

Ancien index : 47

Nouvel index : 610

Différence : 563

Consommation retenue : 496

Nous exigeons une explication sur cette anomalie grave.

Par ailleurs, l'examen des consommations facturées sur cette facture nous a surpris...

Vous facturez une consommation avec le compteur **699 du 22/10/2008 au 24/09/2009**

Puis une consommation du **25/04/2009 au 18/12/2009** avec le compteur **812**

Enfin une consommation du **24/09/2009 au 22/04/2010** avec le compteur **812**

soit un total de 56868 kWh pour 2094.51 € HT

Vous déduisez ensuite les consommations estimées du 22/10/2008 au 18/12/2009 pour 815.55 € HT
soit un montant du TTC de 1764.38 € pour le gaz

Devant les protestations de notre adhérent, vous avez émis une facture rectificative le 08/06/2010 qui nous a plus que surpris...

05/10/2010

La ligne de consommation du 25/04/2009 au 18/12/2009 avec le compteur 812 a disparu !
La consommation indiquée ventile les M3 du 22/10/2008 au 24/09/2009 (compteur 699) puis du 24/09/2009 au 22/04/2010 avec le compteur 812

Malgré la disparition de la ligne, le montant est identique à 1 centime d'€ près !!!!

Vous avez minoré volontairement les consommations estimées pour les ajuster au même montant TTC de la facture du 23/04/2010 !!!!

Vous avez simplement retenu comme période les consommations estimées du **22/10/2008 au 18/02/2009 pour 303.53 € !**

Ce bricolage ne peut en aucun cas être accepté. Nous exigeons que la totalité de la somme soit rendue à notre adhérent !

En outre, un détail vous a échappé...

Le compteur 699 a été remplacé le 25/04/2010 !!!!

La ligne supprimée était juste selon les éléments en notre possession sauf la période qui elle est totalement fautive car faisant doublon avec la consommation du 24/09/2009 au 23/04/2010 pour la période septembre / décembre qui indiquait avec le même compteur deux consommations !

Cette astuce a été apparemment régularisée par la facture du 08/06/2010 mais le compteur reste remplacé le 25/04/2009 et non le 24/09/2009 !

Vous avez donc compté sur le compteur 699 des consommations qui ne peuvent en aucun cas exister !

S'ajoute à cette liste une non occupation du logement pendant 6 mois du logement qui se traduit par une hausse des consommations !

La présence d'un double index ne pourrait-il pas expliquer cette anomalie majeure ?

Compte tenu de la gravité de la situation, nous exigeons que le dossier soit revu dans sa totalité **sous 15 jours** et nous attendons un remboursement sur son compte bancaire au plus tard à la fin de la période citée ci-dessus.

A défaut la suite est écrite

Vous aurez à expliquer ce dossier à d'autres que nous...

Cordialement
Juriste 3

[REDACTED]
Responsable Service Consommateurs

Votre référence client :
206 598 266

Lieu de consommation :
[REDACTED]
54420 Saulxures les Nancy

Interlocuteur : [REDACTED]
Tél : 09 69 321 328

www.dolcevita.gazdefrance.fr

Objet : régularisation de votre dossier.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Le 15 octobre 2010,

Monsieur,

C'est avec une attention particulière que j'ai pris connaissance de votre courrier du 15 juillet dernier, relatif à la facturation de vos consommations de gaz naturel au 2 rue des hauts Jardins à Saulxures les Nancy (54420).

Tout d'abord, permettez-moi de vous exprimer mes regrets, au nom de GDF SUEZ, pour le délai de traitement de votre demande, et ce, malgré vos différents échanges avec mes services.

Conformément à votre entretien téléphonique du 6 octobre dernier avec mon collaborateur, Monsieur [REDACTED], je vous transmets les éléments d'information suivants.

A la réception de la facture N°F521253846150 éditée le 23 avril 2010 d'un montant de 1076,75 euros TTC, vous avez souhaité obtenir des explications quant à la cohérence de cette dernière.

La facture précitée a été annulée et remplacée par la facture N°F400001523955 du 8 juin dernier, d'un montant de 0,01 euros TTC en votre faveur. Vous avez une nouvelle fois manifesté votre incompréhension quant à la conformité de celle-ci.

Suite à une nouvelle analyse, il s'avère que cette facture présente une anomalie d'enregistrement manuel.

Pour vous permettre d'obtenir une facturation au plus juste de vos consommations, un rendez-vous a été programmé auprès du Gestionnaire du réseau de Distribution de gaz naturel (GrDF), afin de relever l'index de votre compteur.

Par ailleurs, concernant la date exacte du changement de votre compteur, je vous informe également que nous avons transmis une requête auprès de GrDF, afin d'avoir une confirmation.

Je tiens à vous assurer que Monsieur [REDACTED] prendra contact avec vous dès la réception de leur réponse, afin de procéder à la finalisation de votre dossier.

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

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.

[Redacted]
Kamé

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

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : ██████████@gdfsuez.com>
Envoyé : mardi 19 octobre 2010 21:35
Objet : dossier 18607 - 206 598 266 ██████████

Monsieur

En main la réponse apportée le 15/10/2010 à ██████████.

Nous notons avec stupéfaction que nous n'avons pas reçu le double !

En outre, nous relevons que contrairement aux autres dossiers, **vous avez TOTALEMENT OCCULTE nos interventions !**

Cette stratégie ne servira à rien car notre adhérent nous tient informé au jour le jour....

En tout état de cause, nous notons que vous avez reconnu avoir modifié manuellement la facture !

Vous indiquez que des enquêtes sont en cours tant dans vos services que GrDF.

Nous exigeons qu'il nous soit communiqué les factures rectificatives et tout courrier adressé à M. ██████████ !

Nous osons espérer que cette stratégie est unique mais dans le doute toutes les victimes pour lequel le pôle judiciaire est intervenu vont faire l'objet d'un appel téléphonique.

Juriste 3

19/10/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : ██████████@gdfsuez.com>
Envoyé : vendredi 19 novembre 2010 22:18
Objet : DOSSIER 18607 - 206 598 266

Monsieur

Notre adhérente Madame ██████████ nous a remis les nouveaux documents émis par vos services.

A l'examen de l'ensemble du dossier, il apparaît qu'un certain nombre de factures n'ont JAMAIS été adressées ni mentionnées dans le tableau de son compte informatique.

Cette opacité que nous avons déjà constaté dans des dossiers où apparaît une double base indexale laisse clairement supposer que vous ne pouvez ou voulez communiquer ces informations.

Toutefois, nous avons assez d'informations sur les rares factures envoyées pour détecter celles occultées...même si vous changez les consommations antérieures...
La lecture des histogrammes de la facture d'avril 2010 révèle une fluctuation des consommations que nous ne pensions pas possible....

Pour permettre à notre adhérente de pouvoir vérifier sa situation, vous enverrez dans un rapide délai :

Facture août 2008 - Estimée 592 kWh
Facture octobre 2008 - réel - 13188
Facture décembre 2008 - Estimée - 3333
Facture février 2009 - Estimée - 4699
Facture juin 2009 - Estimée - 5319
Facture août 2009 - Estimée - 2177
Facture octobre 2009 - Estimée - - 3914
Facture décembre 2009 - Estimée - 6053

Un grand coup de rabot a été effectué sur 2010 avec la destruction de toutes les factures antérieures au 08/11/2010 !

Par chance, nous avons la facture originelle d'avril 2010 et la rectificative de juin 2010.

Nous espérons pour vous que vous avez fait des copies car vous allez en avoir besoin vu la complexité inouïe de ce litige....

Vous voudrez donc en conséquence ,envoyer les factures citées à notre adhérente

Outre cette demande, nous vous rappelons que nous sommes toujours en attente de justification sur la présence de la double base indexale.

Cordialement
Juriste 3

19/11/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
 À : <yves.pomplani@gdfsuez.com>
 Envoyé : samedi 4 décembre 2010 11:21
 Objet : dossier 18607 - 206 598 266

Monsieur

Notre adhérente, Madame ~~XXXXXXXX~~ n'a pas reçu les copies de ses factures, situation prévisible au vu de la situation et des erreurs que nous avons relevé dans celles que nous avons analysé.

Pour vous aider à RENDRE ce que vous devez, nous allons vous faire part de nos remarques :

1) Les histogrammes au recto des factures mentionnant les consommations sont faux :

Facture du 15/04/2009 : Pas d'histogramme de consommation

Facture du 23/04/2010 : indiqué recto consommation **12366** facture avril 2009 - facturé **24542** sur facture 15/04/2009

Facture du 23/04/2010 : indiqué recto consommation **13266** facture avril 2010 - facturé **56868** sur facture 23/04/201061225-60478

Facture du 08/06/2010 : indiqué recto consommation **19339** facture avril 2010 - facturé **43319** sur facture 08/06/2010

Facture du 08/11/2010 : indiqué recto consommation **23370** facture octobre 2010 - facturé **46844** sur facture 08/11/2010

Les histogrammes de consommation électriques sont également faux entre avril 2009 et avril 2010 !

2) Double facturation :

La facture du 15/04/2009 indique (estimé):

Période du **14/04/2008 au 21/10/2008** : ancien index 59000 nouvel index 60478 différence 1478 m3

Période du **19/06/2008 au 18/02/2009** : ancien index 60788 nouvel index 61225 pas de différence mais facturé 8624 Kwh soit **800 m3 avec le coefficient 10.77**

Nous souhaitons savoir comment est-il possible que la période du **19/06/2008 au 21/10/2008 est facturé DEUX FOIS avec le même compteur**

Nous notons l'utilisation de nouveau de la double base base indexale. En effet, **61225-60788 donne 437 m3 et non 800 !**

En outre nous sommes quelque peu surpris de l'ancien index de de 60788 qui sort du néant mais compte tenu de la présence de deux index, sans doute, cette erreur est-elle née d'une erreur de saisie manuelle...

Il en est de même pour la consommation électrique qui est facturée deux fois sur la même période !

3) Vous avez émis des factures durant l'année 2009. Vous avez daigné en envoyer UNE à notre adhérente... mais vous n'avez toujours pas restitué les imputations supprimées manuellement ramenant celles-ci de 815.55 € HT à 303.53 car vous avez repris la situation au 18/02/2009 ! **Nous n'avons pas apprécié la mauvaise farce du cadeau de 1 centime !**

4) La facture rectificative du 08/11/2010 retient comme coefficient **10.74 du 22/10/2008 au 20/10/10.**

Or la facture du 08/06/2010 mentionne un coefficient de **10.72 pour la période du 24/09/2009 au 22/04/2010 !**

04/12/2010

La consommation retenue serait de 1851 m3 soit $1851 * 10.72 = 19845$
Vous avez facturé 19879...

Le trop perçu s'élève donc à $19879 - 19845 = 34 * 0.0433 = 1.47 \text{ € HT}$
Les petits ruisseaux font les grandes rivières....

5) Nous souhaitons savoir si vous utilisez une machine à remonter le temps...

Le 15/04/2009, vous indiquez une relève le...15/10/2008 !

Le 23/04/2010, vous indiquez une relève le...18/10/2009 !

Le 08/06/2010, vous indiquez une relève le...01/10/2009 !

Le 08/11/2010, vous indiquez une relève le...28/08/2009 !

Plus on avance dans le temps, plus la relève recule !

Vous pouvez mesurer la gravité de la situation au regard de ces anomalies

La situation est simple

Soit vous fournissez des explications CLAIRES soit d'autres que nous vont venir vous les poser et dans un délai rapide !

Cordialement
Juriste 3

Votre référence client : 206598266

Compte de [redacted]

DECONNEXION

RECHERCHER

ENERGIES SERVICES CONSEILS PROJETS DÉMÉNAGEMENT

ESPACE CLIENT



Vous déménagez ?
Besoin d'électricité et de gaz naturel ?



On vous recontacte en max 24 heures

Mes factures

Date de la prochaine facture : **18/12/2010**

Date de la dernière facture : **08/11/2010**
Montant de la dernière facture : **-335,89 € TTC**



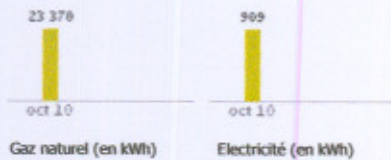
Consulter mes factures
Choisir la mensualisation
Modifier mes coordonnées bancaires
S'informer sur la facture en ligne

Optez pour le zéro papier



Vous êtes prévenu par e-mail du montant et de la date de prélèvement de votre facture.

Historique de mes consommations



Accéder à l'historique complet

Réaliser un bilan de consommation de votre logement

Obtenez des conseils pour mieux économiser l'énergie

Réaliser un Point Économie d'énergie

Accès direct à mes données

Mon e-mail
Mon contrat

Service M@ relève

Je transmets en ligne l'index de consommation de gaz naturel pendant la période de saisie de mon relevé.

Découvrez le service M@ Relève



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Votre référence client : 206598266

Compte de [REDACTED]

DECONNEXION

RECHERCHER

ENERGIES

SERVICES

CONSEILS

PROJETS

DÉMÉNAGEMENT

ESPACE CLIENT

HISTORIQUE DE MES FACTURES

Consultez et téléchargez vos factures au format pdf.

Mes Factures

Mon compte de contrats n° 406131788

Date de la facture	Numéro de la facture	Solde TTC	Accéder à la facture
08/06/2010	400001523955	-0,01 € TTC (Crédit)	Télécharger facture
15/04/2009	510002510212	961,18 € TTC (Débit)	Télécharger facture

Mes factures antérieures au 09/06/2007

Date de la facture	Solde TTC	Accéder à la facture
20/04/2007	-225,40 € TTC	Non disponible
19/04/2006	104,93 € TTC	Non disponible

[Télécharger Adobe Reader](#)[Retour](#)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Votre référence client : 206598266

Compte de [REDACTED]

DECONNEXION

RECHERCHER

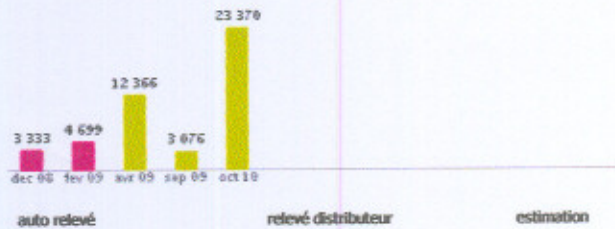
ENERGIES SERVICES CONSEILS PROJETS DÉMÉNAGEMENT
 ESPACE CLIENT

HISTORIQUE DE VOS CONSOMMATIONS

Vous pouvez visualiser ci-dessous l'historique de vos consommations pour vos contrats gaz naturel et/ou électricité.

Mon compte de contrats n°406131788

Gaz naturel (consommation en kWh)



Vous pouvez visualiser jusque 2 ans d'historique, ce qui vous permet de comparer sur des mêmes périodes de l'année, l'évolution de vos consommations*.

Pour aller plus loin sur l'analyse de vos consommations, et identifier les sources d'économies d'énergie possible, faites un Point Economies d'énergie en ligne.

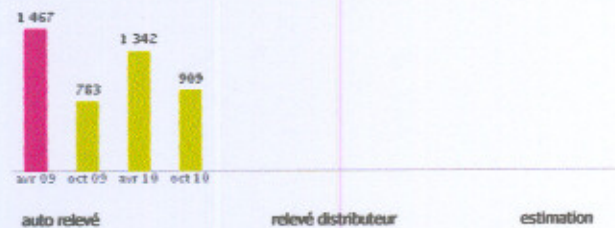
* Les chiffres indiqués sont ceux des consommations qui vous ont été facturées.

[Cliquez pour voir le tableau des consommations de gaz naturel](#)

dec 08	3 333	fev 09	4 699	avr 09	12 366	sep 09	3 076
oct 10	23 370						

auto relevé relevé distributeur estimation

Electricité (consommation en kWh)



[Cliquez pour voir le tableau des consommations d'électricité](#)

avr 09	-132	avr 09	1 599	oct 09	783	avr 10	1 342
oct 10	909						

auto relevé relevé distributeur estimation



Faites un Point économie d'énergie en ligne, et bénéficiez d'un bilan de vos consommations de gaz naturel et de conseils

Votre référence client : 206598266

Compte de [REDACTED]

DECONNEXION

RECHERCHER

[ENERGIES](#) [SERVICES](#) [CONSEILS](#) [PROJETS](#) [DÉMÉNAGEMENT](#)

[ESPACE CLIENT](#)

Historique de mes factures

Consultez et téléchargez vos factures au format pdf.

Mes Factures

Mon compte de contrats n° 406131788

Date de la facture	Numéro de la facture	Solde TTC	Accéder à la facture
08/11/2010	400001799089	-335,89 € TTC (Crédit)	Télécharger facture
15/04/2009	510002510212	961,18 € TTC (Débit)	Télécharger facture

Mes factures antérieures au 09/06/2007

Date de la facture	Solde TTC	Accéder à la facture
20/04/2007	-225,40 € TTC	Non disponible
19/04/2006	104,93 € TTC	Non disponible

[Télécharger Adobe Reader](#)

[Retour](#)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

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

Votre référence client :
206 598 266

Lieu de consommation :
2 rue des hauts Jardins
54420 Saulxures les Nancy

Interlocuteur : ██████████
Tél : 09 69 321 328

www.dolcevita.gazdefrance.fr

Objet : Votre dossier.

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

Le 15 novembre 2010,

Monsieur,

Suite à mon courrier du 15 octobre dernier, relatif à la facturation de vos consommations de gaz naturel et à votre changement de compteur, je vous transmets les éléments d'information suivants.

Mon collaborateur, Monsieur ██████████, n'étant pas parvenu à vous joindre le 8 novembre 2010, je vous informe que votre dossier est régularisé.

En effet, suite au relevé effectué par l'agent du Gestionnaire du réseau de distribution de gaz naturel (GrDF) le 20 octobre dernier, mes services ont procédé à la mise à jour de la facturation de vos consommations.

Tout d'abord, pour la régularisation de votre dossier, nous avons dû annuler votre plan de paiement qui était en cours, ainsi que la facture créditrice N°F400001523955, de 0,01 euros TTC, du 8 juin 2010. Cette dernière a été remplacée par la facture N°F400001799089 éditée le 8 novembre 2010 d'un montant de 335,89 euros TTC, en votre faveur. Elle prend en compte :

- Vos abonnements de gaz naturel et d'électricité du 19 avril 2009 au 18 décembre 2010.
- Vos consommations de gaz naturel du 22 octobre 2008 au 20 octobre 2010.
- La déduction de vos consommations de gaz naturel estimées facturées.
- Vos consommations d'électricité du 22 octobre 2008 au 20 octobre 2010.
- La déduction des prélèvements effectués entre juillet 2009 et avril 2010, soit 950 euros TTC.
- Le report du solde précédent, soit 1804,73 euros TTC. (1076,75 euros + (202,66 euros x3) +120 euros).

Le montant de la facture précitée vous sera remboursé très prochainement par virement bancaire.

De plus, je vous informe que mon collaborateur reste à votre écoute pour la mise en place d'un nouvel échéancier de paiement mensuel, avec votre accord.

Par ailleurs, suite à la demande déposée auprès du GrDF, je vous informe que ce dernier nous a confirmé que votre compteur a bien été changé le 24 septembre 2009 avec un index de dépose à 62663 m³.

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