

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

APC 4

Gaz de France Dolce Vita
TSA 80803
22308 LANNION Cedex

[REDACTED]
Le 3 septembre 2010

Objet : réclamation sur facturations anormales.
Référence client: [REDACTED]
Compte de contrats : [REDACTED]
Recommandé avec AR

Madame, Monsieur,

Titulaire du contrat Dolce Vita dont les références sont rappelées ci-dessus depuis le 10 avril 2008, nous vous demandons de bien vouloir prendre en compte notre réclamation pour facturation erronée.
Notre habitation est une maison de ville rénovée d'une surface de 135 m² habitable, pour laquelle nous utilisons le gaz pour alimenter notre chaudière et l'eau chaude. Nous possédons les appareils électroménagers de base alimentés électriquement.

Rappel des faits :

- A la réception de la facture n° F502502823851 en date du 18 juin 2009, d'un montant de 11362,52 euros, nous vous avons fait part par téléphone d'une anomalie dans le calcul de nos consommations gaz et électricité, anomalie que vos services ont reconnus en modifiant de suite l'échéancier de prélèvement de la période suivante. La nouvelle facture rectifiée devait être établie et nous être envoyée ; nos demandes insistantes n'ont pas aboutie (plus de vingt communications téléphoniques n'ont pas permis d'obtenir un médiateur pour solutionner ce différent).
Aucune lettre de relance ni facture rectifiée ne nous a été envoyées pour cette période, aussi, nous avons considéré que le problème de facturation avait été régularisé et que les prélèvements mensuels couvraient nos consommations.

- Le 25 juin 2010, à la réception de la facture n° F525003968890 datée du 21 juin 2010, pour un montant de 11159,94 euros, nous avons de nouveau contacté vos services pour signaler que les rectifications demandées n'avaient pas été prises en compte et que les consommations imputées ne pouvaient correspondre à notre seul contrat. Notre interlocutrice a conforté notre point de vue ; nous devions recevoir dans un délais de trois semaines une nouvelle facturation. Le 2 septembre 2010, toujours sans nouvelle de nos demandes, nous avons joint vos services pour réclamer de nouveau la mise à jour de notre dossier, sans succès jusqu'à ce jour.

Anomalies constatées :

Sur facturation gaz

En 2007, avant la souscription du contrat Dolce Vita, notre consommation de gaz était de 2361 m³ ;

en 2008, nous choisissons de souscrire Dolce Vita sur vos conseils pour maîtriser notre dépense de chauffage, notre consommation de gaz facturée est de 3237 m³ ;

en 2009, nous mettons en place un thermostat sur notre chaudière qui n'en était pas pourvu jusqu'à ce moment, pour réduire la température de chauffe à 20°C pendant notre présence au domicile et à 18°C en notre absence et pour une consommation moindre; la consommation de gaz facturée pour la période explose et passe à 7713 m³ pour une période identique. Le signalement de cette anomalie n'a conduit qu'au changement de compteur sans aucune prise en compte de notre demande de rectification.

En 2010, la consommation est de 4498 m³ avec un changement de compteur par vos services le 16 décembre 2009.

Il s'avère que les consommations facturées ne correspondent pas à l'utilisation que notre foyer fait du gaz et sont largement supérieures à la réalité et à notre consommation avant la souscription de notre contrat Dolce Vita.

Sur facturation électricité

Pour mémoire, notre facture d'électricité en date du 3 juillet 2007 s'élevait à 475,42 euros pour une consommation de 4530 Kwh.

A la réception de la facture n° F502502823851 en date du 18 juin 2009, les relevés d'index mentionnent : ancien index, 23163 Kwh et nouvel index, 29569 Kwh ; ce qui correspond à une consommation de 6406 Kwh au tarif de 0.07870 euro le Kwh, à savoir 602,96 euros TTC.

Votre facture indique une consommation de 70786 Kwh pour un montant de 6662,75 euros TTC.

Vos services ont reconnu l'erreur sans la rectifier.

La facture n° F525003968890 en date du 21 juin 2010 ne permet pas d'établir notre consommation intermédiaire puisque vous facturez des consommations pour la période du 14 juin 2008 au 10 juin 2010 ; les consommations, pour cette période de deux années, entre les relevés d'index sont de 12899 Kwh pour un montant de 1217.60 euros TTC ou 608,80 euros par an.

Il s'avère que les consommations électriques pour l'année 2008 ont déjà été réglées par prélèvement mensuel et que cette période est entièrement soldée puisque vous nous avez prélevé sur notre compte bancaire le montant de 338.35 euros de régularisation le 9 juillet 2008.

Requêtes à votre :

- une vérification des installations gaz et électricité de notre domicile et proximité,
- une rectification des montants réclamés car ils ne correspondent en aucun cas à la réalité et il est difficile de rapprocher les consommations gaz et électricité facturées d'une habitation de 130m², aux vues des améliorations d'isolation et de maîtrise des énergies,
- La prise en compte des versements effectués par prélèvement mensuels dans le décompte des factures gaz et électricité.

Sans réponse favorable de votre part à notre requête, nous vous informons du dépôt de ce dossier auprès d'une association de défense des consommateurs.

Vous remerciant par avance de l'attention que vous voudrez porter à notre demande, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments respectueux.

Pièces jointes :

facture gaz du 3 juillet 2007
facture n° F505001404535 du 25 juin 2008
facture n° F502502823851 du 18 juin 2009
facture n° F525003968890 du 21 juin 2010
extrait relevé de compte bancaire de juin 2008
contrat Dolce Vita 2008
reconduction contrat Dolce Vita 2010
échancier prélèvement gaz 2007/2008
plan de paiement 2008/2009
plan de paiement 2009/2010
avenant d'échancier au plan de paiement 2009/2010
plan de paiement 2010/2011



polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : samedi 18 septembre 2010 18:12
Objet : dossier 18 629 - 208 775 741

Monsieur

Nous avons ouvert le dossier de [REDACTED]

Compte tenu de la gravité, celui-ci est pris en charge par le pôle judiciaire directement

Celui-ci a reçu le 18/06/2009 une facture à payer de 11362 € !
L'examen de ce document nous amène à constater un **DOUBLE INDEX sur LA MEME FACTURE mais sur la consommation électrique !**

Ancien index : 23 163
nouvel index : 29 569
Retenu : 70 786

pour la période du 01/05/2008 au 13/06/2008 !!!!

La suite est encore pire !

La facture 2010 reprend comme ancien index 2782 sachant qu'il s'agit du n° 830 changé le 14/06/2008 !

Nous avons donc un compteur neuf qui ne commence pas sa carrière à 0...

Le plus stupéfiant de ce dossier concerne les sommes réclamées !

En effet, vous facturez 70 786 kWh à notre adhérent pour la période du 01/05 au 14/06/2010 soit 7168.97 € avec le compteur 524 et les index affichés retiennent 6406 pour 6 semaines !

La facture du 21/06/2010 prend en compte le changement de compteur. Il est relevé un chiffre de **12899 pour DEUX ANS !**

Nous exigeons des explications sur ces anomalies remettant aussi en cause toute facture émise au titre de l'électricité...

Nous attendons une réponse sous 15 jours sur ces doubles index et l'index de départ de 2762

A défaut, la suite est écrite

Juriste 3

20/09/2010

polejuridique

De : "polejuridique" <polejuridique@ufcnancy.fr>
 À : "████████████████████" <████████████████████>
 Envoyé : mercredi 6 octobre 2010 20:35
 Objet : Re: appel du service consommateur de GDF Suez

Faites vite un AR à ces gens pour relater la nature de l'entretien et en exigeant que l'on commence à travailler sérieusement...

Envoyez moi le double.

Cordialement

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

From: ████████████████████
 To: polejuridique@ufcnancy.fr
 Sent: Wednesday, October 06, 2010 7:51 PM
 Subject: appel du service consommateur de GDF Suez

à l'attention de ████████████████████

Numéro de dossier: 18629

Monsieur,

Ce jour à 14h30, nous avons été contacté par le service consommateur de GDF Suez pour faire le point après le courrier du 23 septembre 2010.

Un point sur les index, sur l'ancien compteur aux dérives de consommation...et une interlocutrice qui trouve normal qu'il y ait des variations de consommations d'une année sur l'autre, même du simple au double ! (340 m³ de moyenne depuis le changement de compteur en décembre 2009 contre 423 m³ en 2008 et 2009 !)

Nous avons appris également que les factures GDF, dont l'intitulé est : « cette facture est basée sur le relevé de vos consommations » étaient faites sur des estimations de consommation... fournies par GRDF et que les index figurants sur la facture ne coïncident pas forcément avec les relevés effectués...

Nos factures de 2007 et 2008, qui mentionnent « cette facture est basée sur le relevé de vos consommations » reposent réellement sur des estimations fournies par GRDF ; l'agent en charge du relevé ces deux années a mentionné n'avoir pu accéder au compteur... qui se trouve sur le boulevard ██████████..., à l'extérieur de la maison !

Mon interlocutrice m'a quand même demandé pourquoi nous mentionnons une facture EDF pour le calcul des dus estimés dans notre courrier... nous lui avons appris que notre contrat était en fait un contrat Dolce Vita depuis 2008 !

Devant notre position, et notre refus d'admettre l'absurdité de la facturation 2008/2009 reconduite pour 2009/2010, l'intéressée doit s'enquérir auprès de GRDF des relevés effectués et de la consommation résultante ainsi que du changement de compteur, pour nous rappeler immédiatement... nous avons attendu, mais en vain.

Merci de nous informer d'éventuelles remontées par le biais de l'association.

Bonne réception et bonne soirée.

Salutations respectueuses.

████████████████████
 Envoyé depuis Ma Messagerie ██████████ Go de stockage - [en savoir plus](#).

06/10/2010

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : mercredi 22 septembre 2010 19:54
Objet : Re: dossier 18629 - [REDACTED]

Monsieur

Nous n'accepterons plus de fausses factures dans ce dossier.
Vos services ont maintenant 12 jours pour répondre.

Vous êtes passible d deux amendes de 1500 € selon la recommandation n° 2008-035

Cordialement
Juriste 3

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

From : [REDACTED]@gdfsuez.com
To : polejudiciaire@ufcnancy.fr
Sent: Wednesday, September 22, 2010 3:16 PM
Subject: RE: dossier 18629 - [REDACTED]

Bonjour,
Notre service consommateurs a pris contact avec [REDACTED] et l'a informé de la prise en charge de son dossier.
Les éléments de réponse lui seront apportés dans les meilleurs délais.
Cordialement
YP

[REDACTED]
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 : lundi 20 septembre 2010 22:13
À : [REDACTED] (GDF SUEZ SA)
Objet : dossier 18629 - [REDACTED]
Importance : Haute

Monsieur

22/09/2010

Dans le cadre de la gestion du litige opposant [REDACTED] à votre société, celui-ci vient de nous remettre divers documents reçus récemment.

En préambule, la facture émise le 18/06/2009 relève comme indiqué sur la recommandation n° 2008-035 du médiateur de l'énergie d'une amende de la 5ème classe.

Nous réitérons fortement notre demande concernant la présence d'une consommation de 70786 kWh en heures pleines.

Nous notons que le compte informatique de notre adhérent ne mentionne pas les factures émises le 25/06/2008, 18/06/2009 et le 21/06/2010. Très curieusement, les factures rectificatives éditées le 15/09/2010 sont bien apparentes...

Nous souhaitons donc savoir à quel titre ces factures de 2008 à 2010 sont occultées de ces informations disponibles sur Internet alors qu'il les a reçu par LA POSTE

Nous attachons une très grande importance à cette réponse car ce point du dossier remet en cause la fiabilité des informations. Si le consommateur n'avait pas reçu sur papier ces factures, il serait redevable de 11362 € sans même le savoir !!!!

Les nouvelles factures émises ne règlent en rien ce litige !

La facture initiale du 18/06/2009 a retenu sur la base des index du compteur 524 une consommation de 6406 kWh pour 6 semaines (!) soit du 01/05/2008 au 13/06/2008.

La consommation de gaz a elle aussi explosée...

Elle était de 3237 M3 sur la période 2007/2008 et atteint plus du double soit 7113 M3. Une erreur d'index explique sans aucun doute cette différence considérable....

Le compteur 830 apparaît le 14/06/2008 sur la facture du 21/06/2010.

Curieusement il commence à 2782 kWh et non à 0 pour un index final de 15681 pour la période du 14/06/2008 au 18/06/2010 dont 700 pour la période du 01/05/10 au 18/06/10 !

Vous voudrez bien nous expliquer comment un compteur neuf peut commencer à 2782...

La première facture rectificative fait apparaître une consommation de gaz qui n'a pas changée... et semble toujours aussi fausse.

La partie électricité nous a plus que surpris

Vous commencer la consommation au 01/05/2008 avec le compteur 830-alors qu'il n'a été posé que le 14/06/2008. Plus surprenant encore, l'index de départ est de 2066 !

Vous avez donc augmenté la facture de $2782 - 2066 = 716$ kWh sans explications possibles autres que l'utilisation d'une autre base d'index.

Mais que devient la facturation fantaisiste du compteur 524 ?

Tout sera donc à revoir sur cette période mai- juin 2008 en nous fournissant des explications claires.

Puis vous facturez 7196 kWh du 01/05/2008 au 17/06/2009 soit 7196 kWh

La deuxième facture du 15/09/2010 mentionne une consommation de 4498 M3 du 18/06/2009 au 18/06/2010 montrant bien l'erreur flagrante de 2009.

Dans ses recommandations , le médiateur de l'énergie prend toujours en compte ce type de situation...

Quand à l'électricité, elle semble juste pour la période du 18/06/2009 au 18/06/2010.

Pour ces motifs, la situation de notre adhérent doit être entièrement revue.

Nous attendons une réponse sous quinze (15) jours.

Cordialement
Juriste 3

22/09/2010

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]@gdfsuez.com>
Envoyé : mardi 5 octobre 2010 22:21
Objet : dossier 18629 - [REDACTED]

Monsieur

Nous sommes en attente de la réponse concernant le grave litige de [REDACTED]

Dans son cas, les factures rectificatives sont fausses et nous n'avons pas d'explications sur la non mention de ces trois factures sur son compte Internet alors que les rectificatives y sont !

Vous voudrez bien nous expliquer cette grave anomalie qui remet en cause la fiabilité des informations de votre site

Là encore, nous vous accordons un délai exceptionnel jusqu'à la fin de la semaine

**Cordialement
Juriste 3**

05/10/2010

polejuridique

De : "[REDACTED]" <[REDACTED]>
À : <polejuridique@ufcnancy.fr>
Envoyé : vendredi 8 octobre 2010 00:01
Joindre : GDF 2010 10 06.doc; GDF 2010 10 07.doc
Objet : Courriers GDF Dolce Vita

A l'attention de [REDACTED]

Bonsoir,

Nous vous transmettons une copie de nos courriers envoyés avec AR à GDF Dolce Vita, suite aux appels du service consommateur des 6 et 7 octobre 2010.

Bonne réception et bonne lecture...

Salutations respectueuses.

[REDACTED]

Envoyé depuis Ma Messagerie [REDACTED] de stockage - [en savoir plus](#).

08/10/2010

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Gaz de France Dolce Vita
TSA 80803
22308 LANNION Cedex

[REDACTED]
Le 06 octobre 2010

Objet : votre communication téléphonique du 6 octobre 2010 – 14h30/15h25.
Référence client: [REDACTED]
Compte de contrats : [REDACTED]
Recommandé avec AR

Madame, Monsieur,

Ce jour à 14h30, votre service consommateur nous a contacté pour faire le point suite à notre le courrier du 23 septembre 2010, un point portant sur les index de facturation, sur l'ancien compteur de gaz aux dérives de consommation, et quelques renseignements manquants au dossier.

Nous avons été très surpris que notre interlocutrice trouve normal qu'il y ait de telles variations de consommations d'une année sur l'autre, 83 m³ en moyenne mensuelle ! (340 m³ de moyenne mensuelle depuis le changement de compteur en décembre 2009 contre 423 m³ mensuels en 2008 et 2009 !).

Nous avons appris également de cet entretien que les factures GDF, dont l'intitulé est « cette facture est basée sur le relevé de vos consommations » étaient en réalité établies sur des estimations de consommation fournies par GRDF et que les index figurants sur la facture ne coïncidaient pas forcément avec les relevés effectués.

Nos factures de 2007 et 2008, qui mentionnent « cette facture est basée sur le relevé de vos consommations » sont en réalité basées selon notre interlocutrice sur des estimations fournies par GRDF ; l'agent en charge du relevé ces deux années aurait mentionné n'avoir pu accéder au compteur qui se trouve à l'adresse mentionnée ci-dessus, à l'extérieur de la maison. En revanche, il existe un relevé d'index à d'autres dates que celles mentionnées sur les diverses factures en notre possession.

Mon interlocutrice m'a demandé pourquoi nous mentionnons une facture EDF pour le calcul des dus estimés dans notre courrier ; nous lui avons appris que notre contrat était en fait un contrat Dolce Vita depuis 2008.

Après avoir repris un par un les index des factures F505001404535 du 25 juin 2008 (montant 338,35 €), F502502823851 du 18 juin 2009 (montant 11362,52€), F525003968890 du 21 juin 2010 (montant 4004,72€), F400001691031 du 15 septembre 2010 (5053,03€), F400001691035 du 15 septembre 2010 (montant 3236,20€) et l'index du compteur actuel, à savoir 3400 m³, mon interlocutrice a effectué plusieurs calculs pour essayer de nous démontrer que la consommation facturée était exacte et que nous avions consommé 7713 m³ du 1^{er} mai 2008 au 17 juin 2009. Sachant que les services de GDF ont vérifié l'installation et décidé un changement de compteur et constatant que la facturation 2008/2009 reconduite pour 2009/2010 présentait une anomalie, notre interlocutrice devait s'enquérir auprès de GRDF des relevés effectués et de la consommation résultante ainsi que du changement de compteur, pour nous rappeler immédiatement. Nous avons attendu, mais en vain.

Si les informations très intéressantes sur les méthodes de relevés des index par GRDF et leur transposition en facturation par GDF sont maintenant explicites, nos principales interrogations sont restées sans réponse.

Dans l'attente de l'établissement de factures réelles correspondant à nos consommations et des explications demandées par le pôle judiciaire de l'UFC Que Choisir de Nancy auprès de vos services, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments respectueux.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Gaz de France Dolce Vita
TSA 80803
22308 LANNION Cedex

[REDACTED]
Le 07 octobre 2010

Objet : votre communication téléphonique du 7 octobre 2010 – 15h00/15h45.

Référence client : [REDACTED]

Compte de contrats : [REDACTED]

Recommandé avec AR

Madame, Monsieur,

Ce jour vers 15h00, votre service consommateur nous a contacté pour nous informer des raisons de changement du compteur en 2009 et nous proposer une nouvelle méthode de calcul de nos consommations.

Le compteur changé par GRDF l'aurait été parce qu'il avait atteint la durée de vie fixée, et non par l'intervention de vos services suite au contrôle effectué ; de cette manière, la question de fiabilité du matériel à ce moment semble devoir être éludée définitivement.

Afin de faire illusion sur le montant des consommations abusives facturées en 2008/2009, notre interlocutrice propose de prendre en compte le premier index relevé sur notre compte en août 2006 et de calculer une moyenne mensuelle de nos consommation entre cette date et aujourd'hui.

Cette méthode de calcul et de lissage pourrait vous satisfaire si la période considérée d'août 2006 au 30 avril 2008 n'avait été soldée, et fait déjà l'objet d'une facture de résiliation par GDF, facture basée sur un relevé de nos consommations. A compter du 1^{er} mai 2008, nous sommes titulaire d'un nouveau contrat GDF Dolce Vita.

Enfin, notre interlocutrice nous informe qu'un courrier réponse à des interrogations devrait nous parvenir, courrier que nous souhaitons exhaustif, qui mentionnera les « relevés d'index » de GRDF et les dates de ces relevés ou de fournitures des estimations, les index datés retenus par GDF, et les transpositions « estimations de consommations » « relevés de nos consommations » qui ont permis l'établissement de vos facturations.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Gaz de France Dolce Vita
TSA 80803
22308 LANNION Cedex

[REDACTED]
Le 20 octobre 2010

Objet : votre courrier du 13 octobre 2010.

Référence client: [REDACTED]

Compte de contrats : [REDACTED]

Recommandé avec AR

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier en date du 13 octobre 2010. Nous attendions, comme nous l'avait laissé entendre notre interlocutrice lors de nos entretiens téléphoniques des 6 et 7 octobre 2010, des précisions sur l'établissement des différentes facturations parvenues, sur le relevé d'index dont les dates diffèrent de celles mentionnées sur les diverses factures en notre possession, et sur les transpositions « estimations de consommations » « relevés de nos consommations » qui ont permis l'établissement de vos facturations.

A notre surprise, aucune information complémentaire ne nous a été fournie. Votre courrier reprend simplement l'énumération des index figurant sur les factures transmises.

Vous affirmez que le compteur changé par GRDF l'a été parce qu'il avait atteint la durée de vie fixée, et non par l'intervention de vos services suite au contrôle effectué ; de cette manière, la question de fiabilité du matériel à ce moment semble devoir être éludée définitivement, sans pouvoir convaincre puisque non contrôlable.

Nous sommes client de GDF Dolce Vita depuis le 1^{er} mai 2008, avec le contrat n° [REDACTED] ; notre précédent contrat auprès de GDF a été résilié et a fait l'objet d'une facture de résiliation n°F505001404535 en date du 25 juin 2008, pour laquelle vous nous avez facturé une somme de 338,35 euros, en complément de nos prélèvements mensuels, et pour solde de tout compte. Cette facture est basée sur le relevé de nos consommations (voir pièce jointe).

Vous facturez pour notre première année de contrat Dolce Vita, 2008/2009, une consommation de gaz de 7713 m³ soit 423 m³ mensuels, alors que notre consommation était en 2007/2008 de 359 m³ mensuels ; une estimation faite avec vos services entre le 17 décembre 2009 (date de mise en place du nouveau compteur) et le 7 octobre 2010 donne une consommation de 340 m³ de moyenne mensuelle. Nous vous demandons de bien vouloir nous donner des précisions sur cette surfacturation pour l'année 2008/2009.

Vous deviez nous préciser suite à nos conversations téléphoniques des raisons pour lesquelles les factures GDF, dont l'intitulé est « cette facture est basée sur le relevé de vos consommations » sont en réalité établies sur des estimations de consommation fournies par GRDF et que les index figurants sur la facture ne coïncident pas forcément avec les relevés effectués.

Nos factures de 2007 et 2008, qui mentionnent « cette facture est basée sur le relevé de vos consommations » seraient en réalité basées sur des estimations fournies par GRDF ; l'agent en charge du relevé ces deux années aurait mentionné n'avoir pu accéder au compteur qui se trouve à l'adresse mentionnée ci-dessus, à l'extérieur de la maison.

Nous vous demandons de bien vouloir nous indiquer en complément de votre tableau récapitulatif, les dates de relevés effectués par EDF et GDF entre le 1^{er} avril 2008 et aujourd'hui.

Dans l'attente de l'établissement de factures réelles correspondant à nos consommations, des explications demandées par notre courrier et par le pôle judiciaire de l'UFC Que Choisir de Nancy auprès de vos services, nous vous confirmons le plan de paiement sur estimation des consommations arrêté avec notre interlocutrice les 6 et 7 octobre 2010.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments respectueux.

polejuridique

De : <polejudiciaire@ufcnancy.fr>
À : [REDACTED]
Envoyé : mercredi 20 octobre 2010 21:46
Objet : Re: DOSSIER 18629 - [REDACTED]

Monsieur

Nous accusons réception réception de votre mail qui n'a pas manqué de nous surprendre !
Nous avons DEJA cette lettre !
Il est regrettable que ce soit notre mail qui génère l'envoi.

Nous vous rappelons que nous avons demandé fortement que tout courrier ou factures adressées à nos adhérents nous soient communiquées.

Nous vous confirmons que des consignes vont être passées à TOUS LES CONSOMMATEURS gérés par notre service.

Il est vain de croire que vous allez régler des problèmes graves par ces moyens.

Nous vous demandons de nous confirmer l'envoi de tous documents à destination de nos adhérents.

Par ailleurs, il est inutile de faire croire que ce sont les courriers de nos adhérents qui ont généré votre réponse.
Personne n'est dupe...et surtout pas nos adhérents que nous aidons au plus près.

Le dispositif mis en place n'a pas d'équivalent dans le passé de l'association tant les agissements de votre entreprise sont graves et inacceptables.

Nous osons espérer que ces pratiques vont disparaître et ce dans les plus rapides délais.

Quand à la lettre pour M. [REDACTED], il vous a posté un AR aujourd'hui...

Il sera vivement souhaitable que vous lui répondiez rapidement....

Cordialement
Juriste 3

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

From: [REDACTED]@gdfsuez.com
To: polejudiciaire@ufcnancy.fr
Sent: Wednesday, October 20, 2010 4:00 PM
Subject: RE: DOSSIER 18629 - [REDACTED]

Bonjour,

Vous trouverez ci-jointe copie de la lettre adressée à notre client et vous prie d'accepter toutes nos excuses pour le retard pris lors de cet envoi.

Cordialement
[REDACTED]

20/10/2010