



Erreur direct energie comment puis je faire merci?

Par **Amar**, le **19/11/2010** à **16:36**

Bonjour, j'étais client chez direct énergie en septembre 2010 en rentrant de vacance je consulte mes comptes via le net et je m'aperçois d'un prélèvement au montant de 1057 euros de leur part. Après plusieurs appels au service client incompétent et ne comprenant rien à mes questions soumise j'appelle Edf chez qui je suis abonné et Edf s'occupe de la résiliation en leur fournissant le bon index au compteur avec une différence en ma faveur d'environ 9000 kwh à leur actif aucun recours amiable n'est possible quant j'appelle on m'envoie limite boulet je recherche une solution merci.

Par **coolover**, le **19/11/2010** à **17:02**

Bonjour Amar. Les erreurs de facturation sont fréquentes, au moins tout autant que les cas où les services clients n'arrivent pas à répondre concrètement à une situation problématique. Sur un plan juridique, naturellement le fournisseur d'électricité doit justifier le montant des sommes prélevées en fournissant la preuve de la consommation relevée (règle fondée sur l'article 1315 du code civil). Aussi, la meilleure solution dans ces cas là est d'adresser un courrier recommandé avec avis de réception à ton fournisseur en lui demandant soit de justifier le relevé de consommation qui explique le prélèvement (ce qui a peu de chance d'arriver ...) soit de modifier leur facturation à hauteur du relevé que tu as pu effectuer. Tu as plus de chance d'avoir une réponse qu'en multipliant les appels téléphoniques. En cas de défaut de réponse favorable, tu pourras faire appel au Médiateur de l'Energie. Pour plus d'infos sur le médiateur, RDV sur son site : www.energie-mediateur.fr. P.S. : j'ai volontairement modifié le libellé de ton message pour des raisons

juridiques.

Par **Amar**, le **19/11/2010** à **18:09**

ok merci j'effectuerai donc un recommander dans les plus bref délai malgré le déplacement a 2 reprises d'un techniciens ERDF en espérant avoir une réponse positifs de leur part dans des délai assez bref car g mes impôts a payer et mes loyer en arriéré de loyer du a leur gourdes en te remerciant de la réponse assez rapide.