



## Direct Énergie, facture réclamée malgré résiliation

Par **Geoffroy34**, le **20/10/2014** à **21:05**

Bonjour à tous,

Je suis extrêmement remonté contre la société Direct Énergie. Au delà de ses tarifs loin d'être si compétitifs que ce qu'ils prétendent et de ses conseillers clientèles incompetents, voici ce qui me pose problème :

J'ai déménagé du logement que j'occupais le 25 juin. Dès le 26, je remplis le formulaire de résiliation en ligne comme demandé. Un mail en retour m'explique qu'un conseiller me rappellera dans les 48h ouvrés pour valider la résiliation. Or, aucun rappel. Celui-ci n'a eu lieu que le 3 juillet, soit 5 jours ouvrés au lieu de 2 comme annoncé. Dans ces conditions de retard évidemment, impossible pour eux d'annuler le prélèvement de la facture de juillet qui a lieu le 5 pour le mois qui suit. Estimant ne pas être responsable de leur retard, je bloque le prélèvement en attendant d'avoir la certitude d'être remboursé de cette facture. J'appelle et là, on me dit tout et son contraire : "Oui", "Non", etc. Et puis, finalement Direct Énergie me confirme que non, je ne serai pas remboursé. Le prélèvement reste bloqué car je trouve anormal de devoir payer une facture alors que je n'habitais plus le logement et que c'est eux qui ont pris en compte ma résiliation avec du retard. Ils me mettent au service contentieux et m'explique qu'ils ont un mois, aux yeux de la loi, pour procéder à ma résiliation. Je trouve cela très étonnant : une entreprise a-t-elle le droit de facturer un mois lorsque son client a fait sa résiliation dans les temps? Je pense à les attaquer en justice et, par ailleurs, étant journaliste, j'envisage de rédiger également un papier pour alerter sur ces pratiques. Quelqu'un a t-il déjà ici dans ce cas?

Par **ravenhs**, le **20/10/2014** à **21:14**

Bonsoir,

Juste un mot pour vous éviter de faire une bêtise. Si j'ai bien compris, vous avez bloqué le prélèvement parce que vous estimez ne rien leur devoir, mais eux au contraire estime que vous leur devez quelques chose.

Si c'est bien le cas, pourquoi voulez vous saisir la Justice? quant on saisit la justice c'est pour formuler des demandes, en général (mais pas exclusivement) chiffrées. Vous n'avez pas payé donc vous allez demander QUOI au Tribunal? Constaté que vous ne devez rien ? Ce n'est pas une demande ça. En plus ce faisant vous vous exposez à prendre une demande reconventionnelle en paiement et un bel article 700 du CPC.

Cdt

Par **Geoffroy34**, le **20/10/2014** à **21:20**

Bonjour, et merci de votre réponse.

C'est à dire que je ne sais plus comment faire. Je ne vais quand même pas leur donner 150€... que je ne dois pas. J'ai pourtant mis de la bonne volonté, dans mon dernier recommandé A/R, je leur précise bien que je peux envoyer le paiement rapidement, s'ils me remboursent ce mois de juillet où je n'occupais plus mon logement. Il y a forcément des recours possible!

Par **Geoffroy34**, le **20/10/2014** à **21:23**

Sans parler des appels récurrents de leur cabinet de recouvrement, appels de boite vocal de ce cabinet, SMS dès lors qu'on ne répond pas aux appels de ce même cabinet (encore), etc etc. Ça en devient stressant, et impossible d'avoir une réponse concrète à mes questions.

Par **ravenhs**, le **20/10/2014** à **21:29**

Bonsoir,

Mettez de côté votre colère et réfléchissez : on saisit le juge quand on a quelque chose à demander. dans votre cas vous n'avez rien à demander, vous n'avez aucun préjudice car vous ne les avez pas payé, ce qui ne signifie pas que vous ayez tort. Si quelqu'un doit saisir le juge c'est eux s'ils estiment que de l'argent leur est du. Devant le juge vous vous expliquerez et le juge tranchera le litige.

Ce que je veux que vous compreniez c'est qu'ils peuvent vous mettre au contentieux tant

qu'ils veulent c'est pas pour ça que c'est justifié.

Vous n'avez aucun "intérêt à agir" (au sens juridique du terme) pour saisir la justice.

Vous parlez de recours ? Recours contre quoi? Vous n'avez pas de préjudice puisque vous n'avez pas payé. Ils vous envoient leur service contentieux qui vous envoie des lettres? C'est leurs procédures internes, ça ne vous condamne à rien.

A partir du moment où vous avez exposé votre position par écrit en LRAR (pour éventuellement en justifier devant le Tribunal le moment venu) vous ne pouvez pas faire plus.

Cdt

Par **ravenhs**, le **20/10/2014** à **21:30**

Et s'ils deviennent trop pressant vous déposez plainte pour harcèlement.

Par **Geoffroy34**, le **20/10/2014** à **21:40**

Merci de votre réponse,

Par "recours", j'entend le fait de ne pas avoir à subir leurs pratiques douteuses et la pression qu'ils font peser sur leur client pour parvenir à leurs fins.

La DGCCRF a été informée, ainsi que deux associations de consommateurs qui, apparemment, ont de nombreuses plaintes à ce sujet.

Bien cordialement

Par **Lag0**, le **21/10/2014** à **07:33**

Bonjour,

Une chose que je ne comprends pas.

Je suppose donc que vous aviez un contrat de fourniture d'énergie avec cette entreprise. Je ne connais pas leurs pratiques, mais généralement, pour les personnes qui paient mensuellement, c'est sur une consommation estimée. Les 150€ que l'on vous a demandé de payer ne représentent pas votre consommation mais une provision. Il doit donc y avoir ensuite une régularisation suite au relevé du compteur. Est-ce bien le cas et qu'en est-il de cette régularisation ?

Par **Camille**, le **21/10/2014** à **15:43**

Bonjour,  
je travaille pour Direct Energie, je suis chargée de répondre à nos clients et aux questions des internautes sur les réseaux sociaux et forums.  
Je peux si vous le souhaitez me renseigner sur votre situation à l'aide de votre référence client que vous pouvez m'adresser à camille(@)direct-energie.com, nos équipes reviendront vers vous au plus vite avec des éclaircissements. Dans l'attente de votre message, je vous souhaite une bonne journée !

Par **Geoffroy34**, le **03/11/2014 à 11:19**

Bonjour Lago, oui en effet, il doit y avoir une régularisation. D'ailleurs, c'est ce que le premier conseiller Direct Energie m'avait expliqué : "Il faudra payer la facture de juillet, mais vous en serez ensuite remboursé." Dans ce cas là, pas de problèmes. Le soucis est que finalement, il me dise que non, je ne serai pas remboursé de cette facture, alors je n'y comprend plus rien!!!