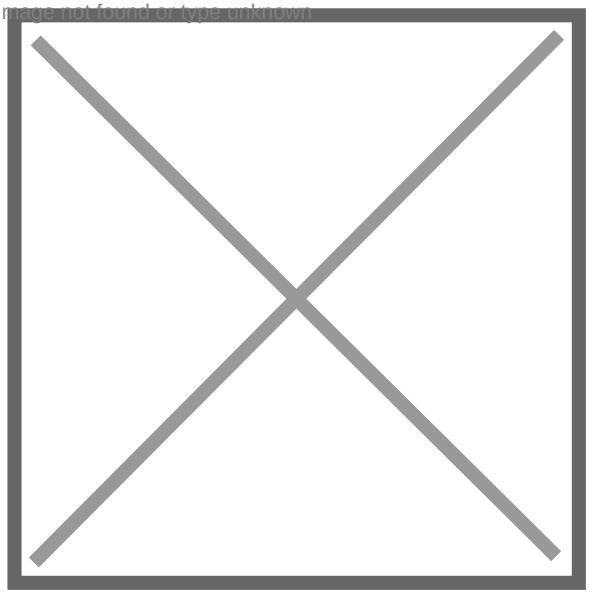
Image not found or type unknown



Probleme de Contrat Direct energie / EDF

Par **monstro13**, le **01/04/2014** à **13:04**

Bonjour, ma mère a un problème et je cherche des solutions afin de lui venir en aide. Elle était chez Direct Energie, elle a fait racheter son contrat par EDF mais celui ci (EDF) la prélève en plus car elle a le gaz et donc pense t elle l'électricité mais direct énergie lui réclame les 3 mois écoulés car pour eux (direct E) elle a encore le contrat chez eux et EDF ne trouve pas de trace du rachat de ce contrat alors qu'il l'ont prélevé. Direct énergie menace de lui coupée l'électricité et sont dans leurs droit vu qu'il y a un contrat mais EDF refuse de la rembourser et dise qu'il vont faire un prorata de tout ça et effectuer des recherches. Elle ne peut pas payer étant retraité 500€ à directe Energie + les frais avec EDF.
Comment procéder, merci.

Par **aguesseau**, le **01/04/2014** à **13:58**

bjr,
votre exposé est difficilement compréhensible.
on ne fait pas racheter son contrat par un autre fournisseur.
on résilie son contrat avec un fournisseur et on souscrit un autre contrat avec un nouveau fournisseur.
en outre certains fournisseurs d'électricité peuvent également être fournisseurs de gaz.
il faudrait connaître les dates de résiliation et de souscription de ces différents contrats, sans oublier que votre mère a peut être des consommations à payer à son ancien fournisseur.
cdt

Par **monstro13**, le **01/04/2014** à **14:53**

Difficilement compréhensible car la situation l'est. En outre, résiliation de contrat avec direct Energie (pour un contrat Electricité), rachat ou souscription selon le terme avec EDF (un contrat existé déjà pour le gaz mais pas pour l'électricité), ce nouveau contrat (électrique) n'existe pas chez EDF et pourtant des sommes englobant EDF + gaz sont retirées du compte a ma mère; et Direct Energie n'a pas prit en compte apparemment ce changement ou cette résiliation. Elle paye des 2 cotés.

Par **Camille**, le **01/04/2014** à **17:05**

Bonjour,

mon nom est Camille, je travaille chez Direct Energie et ma mission consiste à répondre aux questions que se posent les internaute à notre sujet.

Votre mère peut m'envoyer sa référence client par mail à l'adresse camille(@)direct-energie.com (l'idéal est de me rappeler que nous avons évoqué sa situation sur ce forum afin que je me souvienne de l'historique du dossier), je la transmettrai à nos équipes qui lui apportera un complément d'informations et pourra le cas échéant chercher une solution.

Par **monstro13**, le **01/04/2014** à **17:40**

Bonjour Camille, ma mère vous appellé ce matin, pas vous directement mais une opératrice, et la personne (fort desagréable) lui a dit qu'il fallait de toute façon qu'elle paye autrement on lui coupe l'éléctricité, sans compromis et que ça serai à EDF de lui faire un remboursement plus tard. Hors sortir 500€ directement pour une personne en retraite et surtout qui a due payer aussi EDF tous les mois ça reste compliquer. L'opératrice lui a expliquer qu'elle ne pouvais pas attendre et qu'il ne pouvais pas y avoir d'echéancier, elle a consommer elle doit payer...
Voilà. Merci pour votre réponse.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés