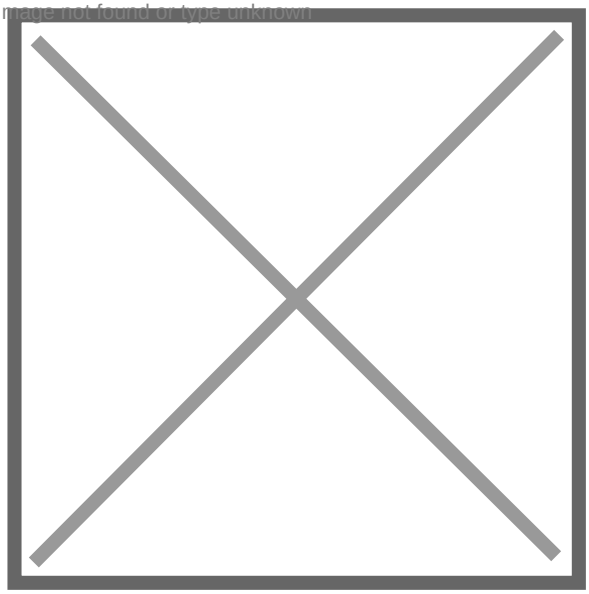
Image not found or type unknown



# Erreur de la part de direct energie

Par **viedragone**, le **19/07/2011** à **20:33**

Bonjour,

excusez moi de vous déranger mais je suis chez direct energie depuis 1 ans ou 1 ans et demi en éléctricité et en décembre dernier il m'ont recontacter pour y etre aussi en gaz et j'ai accepter .

Au début je payais l'éléctricité et au bout de quelque mois je ne payais aucune facture .

Au début je ne disais rien je pensais a un retour a la normal dans les semaines a venir.

ensuite je les aient contacter par téléphone au passage pour le leur signifier ils ont transmis soit disant l'information au service comptabilité ou facture.

ceci c'est passe 6 mois avant que je ne passe aussi chez eux en gaz et je le regrette.

J'avais connaissance des non prélevements de facture car je n'en recevai plus une seule et je me disait que le jour ou ils voudront que je paye je n'aurai qu'a changer de fournisseur et attendre les contentieux.

Dernièrement ils m'ont annoncé que mes factures non envoyées et non prélevée étaient dues a un problème technique je leur devai 600 euros a peu près.

Je décidais donc de faire opposition a leur prélevement mais du coup mon gaz aussi je voulais traiter séparement le gaz de l'éléctricité mais ce qui est normal ils ont tout regroupé en une seule facture de plus de 700 euros.

Je les aient contacter suite a cette facture et ils m'ont proposé de payer en 4 fois et j'ai

accepter car c'est l'assistante sociale qui parlait pour moi et je n'est su le montant qu'une fois le combiné raccroché .184 EURO a payer en 4 fois

malheureusement après calcul de mon rsa et ce que je dois payer je ne peux pas payer les échéancier demandé que j'ai accepter .

Je souhaiterai savoir si je suis responsable au niveau juridique du fait que j'ai su qu'il ne prélevait plus mes factures et que je n'est fais que les prévenir qu'au téléphone sans accusé de reception et tout car maintenant ils me demande de payer cette facture en grosse partie de leur faute du a leur problème technique plus mon gaz sous peine de couper le gaz et l'éléctricité avec un enfant de 4 ans
est ce que je peux exiger un plus grand échéancier et tant donner que le montant de la facture est en partie de leur faute .

c'était long désolé mais c'est mon cas merci si vous y comprenez quelques chose

Par **mimi493**, le **19/07/2011** à **22:11**

Vous saviez que vous consommiez, donc vous devez payer.
Ce qui est bien bête c'est que vous devez avoir droit au tarif social électricité et gaz.
Voyez avec le FSE de votre mairie (faire la demande au CCAS)

Par **Camille**, le **20/07/2011** à **09:58**

Bonjour Viedragone,
Je suis Camille et je travaille pour Direct Energie.
Je comprends tout à fait votre situation et souhaite vous apporter de l' aide.
Je vais donc m’assurer auprès de nos services que votre cas est traité dans les meilleurs délais.
Pour cela, pourriez-vous me transmettre votre référence client (unique moyen pour nous de vous identifier) en remplissant ce formulaire par ce lien : http://www.direct-energie-et-vous.com/poser-une-question.html?
Merci de ma faire confiance.
Bonne journée.
Camille

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés