



Conflit avec gdf suiez - à l'aide!

Par **poncho0060**, le **19/01/2010** à **15:11**

Bonjour,

je me permets de lancer cet appel car je ne sais plus quoi faire pour résoudre mon problème. Le voici, j'essaye d'être aussi concis que possible:

J'ai été victime en mars 2009 d'une erreur de facturation de la part de GDF SUEZ, mon fournisseur d'énergies pour mon domicile (électricité et gaz). Cette erreur a conduit à une facture de plus de 4500 euro, le vrai montant ayant dû être d'environ 170 euro. J'ai signalé le problème au service clients, qui m'a dit reconnaître l'erreur grossière et que le service facturation allait réparer cela. J'ai en résumé reçu après cela 4 autres factures erronées, qui ont toutes fait suite à un appel au service clients de ma part qui a à chaque fois reconnu son erreur. Suite à quoi ma facturation a été bloquée, le service clients m'assurant que j'allais recevoir une facture correcte basée sur les relevés physiques des compteurs pour l'année 2009.

J'ai donc reçu un appel du service clients début janvier pour m'entendre dire que l'erreur avait été résolue, la facturation débloquée. Dans le même temps j'ai indiqué mon souhait de résilier mon contrat au 31/01/10 (déménagement à l'étranger). Le service clients m'a alors dit qu'un technicien allait passer pour couper le gaz et relever le compteur le 01/02/10, suite à quoi je recevrai une facture de résiliation basée sur la consommation réelle entre le dernier relevé de janvier 2009 et celui du 01/02.

J'ai eu suite à cet appel la surprise de recevoir une facture erronée, à payer avant le 19/01/10.

Un technicien est passé aujourd'hui pour couper le gaz (le 19/01, au lieu du 01/02!), et le service client ne parvient pas à retrouver la trace de mon appel initial lors duquel on m'a

confirmé la date du 01/02/10 pour coupure.

Je soupçonne une très mauvaise volonté de la part de GDF, qui selon moi ne fera aucun effort pour me rétablir le gaz, pensant que je suis un "mauvais payeur" alors que l'erreur vient uniquement d'eux.

J'avais envoyé début janvier un RAR au service clients pour expliquer tout cela dans lequel je mentionne mon appel de résiliation au service clients, qui a bien été reçu.

J'attends à l'heure actuelle désespérément qu'on vienne rétablir le gaz jusqu'au 31/01 (pas de chauffage ni eau chaude en plein hiver!!).

Je trouve cette affaire invraisemblable et je souhaite donc aller en justice.

Comment m'y prendre?

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de me lire, cela est un peu décousu mais je serai ravi de donner plus de précisions.