



## Problème abonnement altergaz

Par **gipsoudog**, le **26/01/2011 à 17:04**

Bonjour,

Tout d'abord j'espère poster au bon endroit. Voici mon problème: ayant emménagé dans ma maison (je suis propriétaire) le 1er Novembre 2010, j'ai recherché quels étaient les opérateurs de gaz dans le département de la Gironde. J'ai trouvé Altergaz, Tegaz et Gaz de Bordeaux. Je décide donc de contacter Altergaz qui visiblement propose les tarifs les plus intéressants. J'ouvre un contrat mi-octobre et je reçois ce contrat par mail le 19 octobre me souhaitant la bienvenue chez Altergaz, me demandant seulement de déposer l'autorisation de prélèvement à ma banque, ce que je fais. Je pense donc être abonné, ne recevant ni courrier ni mail m'affirmant le contraire. De plus, j'ai reçu des appels d'Altergaz pour des informations complémentaires et nous avons même échangé des mails, tout me semble donc normal.

Hier, je m'aperçois que mon compteur gaz a tout simplement disparu! Je contacte donc Altergaz pour savoir ce qu'il se passe. Premier appel, on m'explique que mon contrat est en "erreur" (mais on ne m'en jamais averti!) et qu'il me faut contacter un autre service qui va pouvoir me refaire un contrat et remettre le compteur en urgence (il fait 13° dans la maison et je n'ai plus d'eau chaude) moyennant finance. Je réexplique donc mon problème à ce second service qui me renvoi vers le service précédent... Chouette personne ne sait ce qu'il se passe. Troisième coup de fil et là le type me dit qu'il faut appeler le numéro qui vient de me renvoyer vers eux, bref on tourne en rond. Il a quand même la gentillesse de regarder ce qu'il se passe et après une bonne quinzaine de minutes m'affirme que le problème vient du fait qu' Altergaz ne dessert pas la Gironde! Je lui demande donc comment se fait-il qu'un contrat ait été ouvert (j'avais par exemple essayé GDF qui m'informait qu'il n'était pas possible d'ouvrir un contrat dans ma région...), il me dit ne rien y comprendre et s'en excuse.

J'appelle donc Gaz de Bordeaux qui était le précédent fournisseur afin de savoir s'ils avaient retiré le compteur et pour leur faire une demande de contrat (puisque'on me dit qu' Altergaz ne

dessert pas ma ville). On m'explique que c'est la compagnie Regaz qui gère les compteurs et qu'ils ont dû effectivement retirer le compteur hier, mardi 25 Janvier 2011. Elle m'apprend également qu' Altergaz dessert bien ma région... Du grand n'importe quoi donc!

Quels sont mes recours contre Altergaz qui a merdé de bout en bout?

Merci à vous

Par **gipsoudog**, le **09/02/2011** à **03:04**

Personne pour m'aider?

Par **mimi493**, le **09/02/2011** à **10:51**

Vous avez un contrat ou seulement une inscription en ligne et des mails ?  
Vous avez eu du gaz ?

Par **gipsoudog**, le **09/02/2011** à **14:28**

Bonjour,

C'est un "contrat vendu par internet" dont j'ai reçu un exemplaire par mail en pdf. "exemplaire à conserver" avec numéro de contrat etc...

Et oui j'ai eu du gaz depuis mon emménagement jusqu'à ce qu'on me retire le compteur.

Par **mimi493**, le **09/02/2011** à **15:03**

Donc le contrat a été exécuté

Donc LRAR de mise en demeure de fournir la prestation prévue au contrat (mettez les références), qu'à défaut d'un rétablissement sans délai, vous saisirez, en référé, le tribunal d'instance.

Par **gipsoudog**, le **09/02/2011** à **15:18**

Excusez mon ignorance mais que signifie LRAR? (edit: oups lettre recommandée je viens d'avoir une fulgurance!)

De plus, j'ai pris un contrat chez un autre opérateur dans l'urgence car j'avais besoin de chauffage et d'eau chaude au plus vite et qu'un de mes interlocuteurs Altergaz (le troisième

pour être exact) m'avait certifié que sa société ne desservait pas ma région!

De toutes les façons après un cou comme celui-là, il était hors de question que je reste chez le même opérateur! Cependant je souhaiterais obtenir un dédommagement du préjudice subit (5 jours sans eau chaude ni chauffage en plein hiver) auprès d'Altergaz. Cela en vaut-il la peine? Dois-je aller voir un avocat?

Merci à vous

Par **mimi493**, le **09/02/2011** à **17:07**

Perso, je vous conseillerais d'aller voir des antennes locales d'asso de consommateurs, car s'ils agissent comme ça, ils ne doivent pas le faire qu'avec vous

Par **gipsoudog**, le **09/02/2011** à **17:14**

Ok merci beaucoup!