



## Prélèvement abusif de direct energie

Par **Djakli**, le **06/09/2010** à **14:35**

Bonjour,

Clients chez Direct Energie depuis 1 année (07/2009), nous avons attendu nos factures en vain. En Janvier, ma compagne et moi on s'est inquiété et nous avons contacté le service clients afin d'avoir des factures régulières comme indiqué dans le contrat ( bimensuelles ), on nous répond que ça serait réglé. Après avoir attendu encore un temps sans rien recevoir, nous avons réclamé encore. Il a fallu attendre le mois de Mai pour recevoir une pluie de factures. Nous ne pouvions régler cela en 1 fois . Le temps de mettre à disposition la somme, nous avons contacté le service règlement pour régler une premiere facture et en date du 26 juillet, nous avons payé le reste de la totalité dûe par carte bancaire. A notre grande surprise, la même somme nous fut prélevée le 05/08/2010. Vous imaginez 719 euros représentant des économies pour des vacances vite aspirés par le service comptabilité de Direct Energie.

Après avoir appelé je ne sais combien de fois , écrit par mail et par courrier recommandé, on nous dit à chaque fois qu'on serait remboursé sous 30 jours. J'ai beau leur expliquer pourtant l'urgence de la chose, rien ne parvient ! Aujourd'hui 1 mois est écoulé déjà et encore rien et on ne sait plus à quel saint se vouer. Alors qu'on espérait un geste commercial du fait d'avoir réglé la consommation d'une année en une fois, cumulée par leur faute, on se vois privés de vacances. Coryez-moi on a passé un été pourri à cause de Direct Energie qui traite avec légéreté un problème et une erreur graves ! Quelle deception. Maintenant, nous sommes à la recherche de tous renseignements ou adresse à qui nous adresser et quelle démarche afin de recouvrer nos droits ?

Par **mimi493**, le **06/09/2010** à **16:51**

LRAR de mise en demeure pour le remboursement + exigence d'une indemnisation

conséquence pour le préjudice subi. Qu'à défaut, vous saisissez le tribunal d'instance.  
Dès que vous avez l'AR, vous attendez 7 jours et vous allez au tribunal d'instance faire une saisine simplifiée.

Ils n'ont pas envie d'avoir une mauvaise publicité, ça joue sur l'indemnisation que vous pouvez avoir à l'amiable, quand ils font vous appeler (ce qui arrivera soit à réception de la LRAR de mise en demeure, soit à la convocation du tribunal)

Par **Camille**, le **06/09/2010** à **19:25**

Bonjour Djakli ,

Je suis Camille, je travaille pour Direct Energie et je suis là pour vous aider.

Je viens juste de lire votre post, et je me permets de vous écrire pour que vous sachiez que, chez Direct Energie, nous sommes très attentifs à vos remarques... C'est la raison pour laquelle je vais m'assurer auprès de nos services que votre cas est traité dans les meilleurs délais.

Pour cela, pourriez-vous me transmettre votre référence client par messagerie privée ?

Très bonne journée,

Camille de Direct Energie

Par **mimi493**, le **06/09/2010** à **19:32**

Surtout ne vous laissez pas faire, ils vous doivent un dédommagement conséquent malgré tout ce qu'ils pourront dire (et pour avoir ça, il faut passer par leur service juridique, toujours bien plus généreux que le service client)