



## Trop perçu direct energie et non remboursement

Par **Aurélie**, le **09/06/2010** à **15:30**

Bonjour,

Cliente (signature du contrat : 25 aout 2009) puis tres rapidement mécontente du service proposé par la société direct energie, je finis par recevoir ma dernière facture valant résiliation le 20 janvier 2010.

Lettres sans réponse, appels téléphoniques multiples, estimation de consommation d'électricité monstrueuse, option non désirée mais tarifée malgré tout, bref des factures d'un montant exorbitant, des personnes volontairement incapables, des lettres de relances d'intram justicia pour régularisation d'impayé alors qu'au contraire j'attends des remboursements.

Le stress des créanciers, je finis par payer car l'on m'affirme qu'une fois que je l'aurais fait, le remboursement sera effectif 24h plus tard et que cela évitera que mon dossier aille au service contentieux, ce qui engendrerait des frais supplémentaires etc...

Je ne sais plus que faire, je souhaiterai porter plainte contre cette société arnaque, mais auprès de quel tribunal dois je me rapprocher, on m'a parlé du tribunal de proximité, d'une requête en injonction de payer auprès des greffes du tribunal d'instance, mais le montant de mon remboursement s'élève à 300 euros, est que je rentre dans ce cadre, je n'y comprends rien, pouvez vous m'indiquer la marche à suivre s'il vous plait ?

Merci,

Aurélie.

Par **jeetendra**, le **09/06/2010** à **17:52**

[fluo]DGCCRF DU 77[/fluo]  
Cité Administrative  
Pré Chamblain  
77011 MELUN Cedex  
Tél. 01 64 41 37 00

Bonjour, prenez contact avec la DGCCRF à Melun, les pratiques abusives de Direct Energie, ils ont l'habitude, ils vous aideront à faire valoir vos droits de consommateurs, tenez bon, cordialement.

Par **Aurélie**, le **09/06/2010** à **18:02**

Merci beaucoup pour votre aide, tres sincerement,  
  
Aurélie.

Par **jeetendra**, le **09/06/2010** à **18:10**

de rien, encore du courage, bonne soirée à vous.

Par **Camille**, le **18/06/2010** à **15:12**

Bonjour, je suis Camille, je travaille pour Direct Energie.  
Pouvez-vous me donner votre référence client afin que je puisse examiner votre dossier et y apporter une réponse ?

Merci et à bientôt !

Par **memorrex**, le **05/07/2010** à **19:34**

Bonjour,

Je un problème pareil, La société Direct Énergie me doit le montant de résiliation et jusqu'à le moment, je n'a pas reçu le remboursement.

je fait ma résiliation l'année passée.

Je déjà vous envoyé mon RIB et je suis toujours en attente de l'argent sur ma compte.

Qu'est-ce que je peux faire?

Guillermo Aquino

Numéro de client: 100587601

Par **bertille62**, le **03/09/2010** à **19:05**

Bonjour,

J'ai exactement le même problème que memorrex avec DE pour un montant de 389,22 € qu'ils me doivent depuis le 15 juin 2010, malgré que personnellement j'ai eu aucun problème avec eux au paravent et j'ai même continuer avec ce fournisseur pour le nouveau logement. Je souhaiterais savoir si sa situation s'est débloquée et comment a il fait. Peut-on demander des indemnités de retard sur un solde en faveur du client ???

Par **Camille**, le **06/09/2010** à **19:23**

Bonjour bertille62 ,

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 **val22**, le **24/09/2010** à **13:23**

direct energie et grosse arnaque!! vous etes la pour nous satisfaire?A REGARDER LE NOMBRE DE MAILS CONCERNANT VOS ARNAQUES ON A PAS TOUS LA MEME NOTION DE LA SATISFACTION.CELA FAIT 2 MOIS QUE DIRECT ENERGIE ME DOIT UN AVOIR DE 280 EUROS.A CHAQUE FOIS QUE J'APPELLE ON ME RAJOUTE UN DELAI DE 15 JOURS ,30 JOURS C'EST SELON L'HUMEUR DU MOMENT OU DE LA PERSONNE.AUTREMENT ON NOUS FAIT PATIENTER 5 MINUTES EN NOUS DISANT QUE L'ON APPELLE LA COMPTABILITE SEUL PROBLEME C'EST QUE J'APPELLE A 8H30 LE MATIN ET ,QD EN COLERE CE MATIN J'AI EU UN RESPONSABLE IL MA DIT CE N'EST PAS POSSIBLE QUE LE TELECONSEILLER AI APPELE LA COMPTABILITE CAR ELLE N'OUVRE QU'A 9 HEURES en plus il me prenne pour une mytho!c'est des arnaqueurs non pas la pour nous satisfaire mais pour nous avoir !!!!

Par **Camille**, le **24/09/2010** à **14:45**

Bonjour val22,

Je comprends tout à fait votre réaction et souhaite vous apporter mon aide.

Je vous propose de m'envoyer directement votre référence client afin que je puisse m'assurer du traitement rapide de votre demande.

Je me tiens évidemment à votre disposition pour toutes autres informations.

Je vous souhaite une bonne journée.

Camille de Direct Energie

Par **diamondgift78**, le **03/10/2010** à **22:30**

bonjour,

Je suis dans le même cas que ces gens direct énergie me doit 107€ depuis le mois de juin 2010 sur une facture de clôture dans mon ancien logement et que j'ai continué à faire

travailler dans mon nouveau logement ou je suis propriétaire d'une maison, pouvez vous s'il vous plait Camille de direct énergie regarder mon dossier je vous laisse mon numéro de client

Référence client : 100981787 en vous remerciant par avance de votre aide,

cordialement

Par **Camille**, le **04/10/2010** à **10:13**

Bonjour diamondgift78,

Merci de m'avoir communiqué votre référence client.

J'ai bien transmis votre demande auprès de notre service client.

Je ne manquerai pas de revenir vers vous au plus vite pour vous informer de celle-ci.

Merci de me faire confiance.

Très bonne journée à vous.

Camille de Direct Energie

Par **Nikoblik**, le **04/10/2010** à **10:31**

Bonjour,

J'ai le même problème, depuis le mois de juillet Direct energie me doit 192,26 euros et je ne les ai toujours pas perçus à ce jour. J'ai appelé une vingtaine de fois le service clients et à chaque fois on me donne des délais et on me fait croire que mon problème est pris en compte, mais ce n'est pas le cas.

Pouvez-vous m'aider?

Ma référence client: 100533266

Mon mail: nikoblik@yahoo.fr

Cordialement,

Nicolas.

Par **christel16**, le **08/10/2010** à **10:10**

bonjour, c'est clair direct énergie se fou royalement de la figure des clients. J'ai eu une résiliation de leur part début aout alors que c'est eu qui me doivent de l'argent. En effet, ils me doivent 216euros que je n'ai toujours pas reçu. Hier, j'ai appellé concernant cet avoir et on m'a dit d'attendre encore 10 jours. or, ils mette,nt sous 60 jours sur leur facture de résiliation;. Je pense que je vais me lancer dans une procédure car il y a résiliation abusive d'un contrat et en plus retard de remboursement. faut quand meme arreter de prendre lezs clients pour des imbéciles. Quand on appelle au service client on a vraiment l'impression d'etre pris pour des abrutis.

Par **Nikoblik**, le **08/10/2010** à **10:31**

Effectivement... Bon, Camille (sur le forum) m'a appelé en début de semaine suite à la publication de mon message, apparemment elle avait réellement l'intention de s'occuper de mon cas et de me tenir au courant d'ici la fin de la semaine. Comme on y est, je vais bien voir si c'était un mensonge de plus ou si j'ai enfin eu une interlocutrice qui se bouge pour réparer les dégâts.

Y'a t-il des personnes sur ce forum qui ont été aidées par Camille et qui ont fini par récupérer leur thune?

Si rien de plus ne se produit c'est clair que je me lancerai moi aussi dans une procédure. Mais bon là j'attends de voir...

Par **Camille**, le **08/10/2010** à **11:06**

Bonjour christel 16,

Je comprends tout à fait votre réaction et souhaite vous apporter mon aide.

Pour cela, pourriez-vous me transmettre votre référence client soit par messagerie privée, soit en remplissant un formulaire par ce lien : <http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/> afin que je puisse m'assurer du traitement rapide de votre demande.

Merci de me faire confiance.

Bonne journée.

Camille de Direct Energie

Par **Alkyss**, le **12/10/2010** à **18:02**

Je viens à vous car j'ai résilié mon abonnement depuis mai à Direct-Energie. Les raisons sont diverses :

- Prélèvements sans facturation web ou courrier.
- Facturation non régulière.
- Estimation réellement abusive !
- Service téléphonique complètement INCOMPETENT qui se permet même de vous envoyer chier !

Résultat ? Ils me doivent plus de 400 euros et rien y fait, depuis mai c'est le silence radio, et lorsque je les appel c'est les mêmes réponses "c'est en cours de traitement".....

J'ai mis mon dossier cet été aux mains d'UFC que choisir, mais leur lettre restent sans réponse. La dernière lettre leur donnait 15 jours à daté du 21 septembre. Sans nouvelles de leur part cela voudrais dire qu'ils ne veulent pas régler ça à l'amiable. Il est bien évident qu'ils ne le veulent pas ! Mais les 15 jours étant écoulés je n'ai pas non plus de nouvelles d'UFC que choisir. Et je n'ai pas forcément le temps de passer les voir pour les pousser.

Que dois-je faire ??????????????????????

Surtout ne lisez même pas ce qu'écrit cette Camille de direct energie, c'est un BOT (Un robot) qui répond la même chose sur TOUS les forums sur lesquels j'ai demandé de l'aide !

Comme quoi, même sur le net ils continuent d'arnaquer les gens et leur mentir en leur faisant croire que leur problème ce règlera avec ""elle"".

Par **Camille**, le **13/10/2010** à **09:12**

Bonjour Alkyss,

Je suis Camille et je travaille chez Direct Energie.

En tant que personne et non un robot (comme vous le dites dans votre message), j'interviens sur ce site afin d'aider nos clients à régler au plus vite les éventuelles problématiques qu'ils rencontrent. Je fais donc le relais et l'interface entre le SAV de Direct Energie et les consommateurs sur les forums pour apporter des éléments de réponse.

Pour traiter votre demande, j'aurais besoin de votre référence client pour que notre service client traite au plus vite votre dossier.

Serait-il possible de me la transmettre soit par messagerie privée soit en remplissant un formulaire par ce lien : [http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/?](http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/)

Merci de me faire confiance.

Bonne journée.

Camille.

Par **Alkyss**, le **13/10/2010** à **21:19**

Bonsoir Camille. J'ose me méfier car vos collègues par téléphone ne savent jamais me répondre autre chose que "C'est en cours de traitement" depuis plus de 4 mois !

Je vois par ailleurs mal comment vous pourriez vous occuper vous même des demandes sur le site de direct-energie. Ce sera sûrement d'autres collègues à vous qui s'occuperont de nos demandes, qu'en dites-vous ?

Il n'est pas possible de vous contacter par message privé sur aucun des forums où je suis avec vous, il est donc logique que les gens se retrouvent sur le site de direct-energie pour tomber sur d'autres personnes qui se chargeront juste de "faire croire" que nos problèmes seront réellement réglés.

En tout cas je n'y crois plus pour en arriver par prendre un avocat et entamer des procédures...

A moins que vous m'assuriez de la réalité de la prise en charge des dossiers.

Ma référence est : 100717107

Cordialement.

Par **Camille**, le **14/10/2010** à **09:32**

Bonjour Alkyss,

Merci de m'avoir communiqué votre référence client.

J'ai bien transmis votre demande auprès de notre service client.

Je ne manquerai pas de revenir vers vous au plus vite pour vous informer de celle-ci.

Merci de me faire confiance.

Très bonne journée à vous.

Camille

Par **Clara**, le **14/10/2010** à **09:58**

Dites moi Camille, si vous n'êtes pas un robot, vous avez un vocabulaire assez réduit pour répéter toujours la même chose. D'autre part, un employé parle toujours au nom de sa Société et jamais en son nom propre, donc quand vous dites "merci de ME faire confiance" vous devriez plutôt dire "merci de NOUS faire confiance".

A noter que toutes ces personnes se plaignent du service clients qui ne "bouge" pas et vous leur dites que vous avez redirigé leur dossier vers ce même service clients... et la boucle est bouclée ! Retour à la case départ !

Il est très bizarre qu'une société mette un employé à la recherche de ses clients insatisfaits, on se croirait dans "le petit poucet"

Par **Alkyss**, le **14/10/2010** à **11:30**

C'est bien ce que je disais juste au dessus Clara. Nous sommes d'accord en tout cas sur le fait que transmettre nos problèmes au même service qui s'est jamais bougé pour le résoudre est INUTILE.

C'est bien un robot (un bot) et je démord pas. "elle" n'a absolument pas répondu à mes questions et mes doutes ce qui crédite le fait que c'est un robot.

Et sa réponse est un copier coller des autres réponses faites aux membres qui "lui donnent" leurs références.

Bref, merci Direct Energie de créer de faux membres faisant croire aux adhérents lésés qu'ils trouveront enfin une solution qui ne viendra qu'avec des procédures pénales et judiciaires.

Idem coté UFC que choisir, je suis déçu de leurs services !

Après 3 courriers ils ne trouvent pas mieux que de me conseiller un médiateur judiciaire... Grosso modo ? J'en aurais cherché un avant d'aller chez UFC cela m'aurait fait gagné du temps. Mais la moralité est que l'on est bien désarmé face à des escrocs comme Direct Energie !

Si on a les moyens on va au pénal et on prend un avocat, sinon, on peut rien faire et ils gardent de l'argent qu'ils VOLENT aux gens ! Et rien ne peut les empêcher de garder de l'argent qu'il ne leur appartient pas !

Existe-il des personnes ici qui sont sur rennes et qui ont le même problème que moi ? Autant se mettre à plusieurs pénalement contre eux !!! ???

Par **Camille**, le **14/10/2010** à **11:53**

Bonjour Clara,

Mon rôle est d'aider des clients qui n'ont pas pu trouver de réponses à leur problématique par d'autres voies.

La confiance qu'ils m'accordent est importante pour moi et donc pour Direct Energie.

Ces phrases "type" permettent d'établir un premier contact et d'obtenir une référence client (unique manière grâce à laquelle on peut vous identifier) afin de traiter au plus vite les différentes demandes.

Je comprends tout à fait votre scepticisme, cependant si vous voulez vous assurer de mon existence et de mon utilité, n'hésitez pas à consulter les nombreux dossiers que nous avons réussi à résoudre par ce biais.

Par exemple :

<http://droit-finances.commentcamarche.net/forum/affich-4951277-direct-energie-arnaque-ou-pas>

(cf johan59 5 octobre)

Bonne journée

Camille

Par **Clara**, le **14/10/2010** à **12:09**

Si une seule personne qui a posté sur ce site et ayant eu réponse de Camille a finalement eu satisfaction, qu'il se fasse connaître

Je trouve ça extrêmement bizarre vos interventions de "recupérer" les insatisfaits sur ce site ou un autre d'ailleurs. Ca fait juste PAS SERIEUX

Si votre société était vraiment sérieuse, elle ne serait pas obligée d'envoyer un "messenger" à la recherche de ses clients insatisfaits. Il lui serait bien plus simple de donner comme mot d'ordre interne de rembourser les trop perçus dès paiement intégral des factures client. Pourquoi les faire "trainer" comme ça, vous travaillez avec leur argent, vous êtes autant dans la misère ?

Moi, je n'ai rien à voir avec vous, je ne suis pas cliente, mais je trouve votre intervention tellement stupefiante !

Si votre société est si bien informée du nombre de clients insatisfaits, pourquoi ne fait-elle pas quelque chose de plus efficace que de vous envoyer récupérer ses "brebis égarées" ?  
BIZARRE.....

Et ce n'est pas à vous "CAMILLE" à qui les clients doivent faire confiance mais bien à votre société. Vous n'êtes qu'une employée qui les représente, il n'y a rien de personnel dans vos interventions, vous ne faites que votre travail pour lequel vous êtes payés au même titre que tous les autres employés qui n'ont jamais de réponse précise à donner au client qui réclame leur dû. Pourquoi donner l'impression que vous êtes mieux que les autres employés, parce qu'ils vont payer plus vite si c'est vous qui le dites ? Vous n'avez pas de service clients ou contentieux suffisamment efficace pour palier à tous ces problèmes.

Bah, je n'ai rien contre vous Camille, mais contre la société que vous représentez et qui engendre tant de mécontents !

Par **Alkyss**, le **14/10/2010** à **22:17**

Bien dit Clara...

Je réitère ma demande :

Si il y a des personnes lésées de Bretagne sur ce forum, qu'elles se joignent à moi pour tenter le pénal avec Direct-energie ! Il y a que ça qui fonctionnera !

Prendre de l'argent à quelqu'un alors que ça ne nous appartient pas ça n'a aucun autre qualificatif que du VOL !

Et garder cet argent pour renflouer les caisses déjà remplies d'argent volé c'est HONTEUX !

"Camille" n'est que le reflet d'une société qui essaie de limiter les dégâts qu'engendre ses vols.

Au lieu de faire croire aux gens que vous avez volés qu'ils vont retrouver leur argent, pourquoi

ne pas les rembourser aussi vite que vous prélevez les comptes de vos clients ?

Quand il s'agit de débiter les comptes 10 fois en une seule c'est automatique et rapide, mais quand il faut rembourser c'est manuel et lent (voir JAMAIS)...

Direct-Energie la pire société qu'il m'ait été donné de choisir ! Aucune autre société ne m'a volé mon argent comme DE l'a fait en tout cas !

C'est quand même inadmissible de devoir mettre la main au porte feuille judiciaire pour faire payer des voleurs qui ont pignon sur rue !

Si vous existez bien "Camille", j'aimerais beaucoup voir ce que vous allez faire avec mon identifiant... Surtout en le transférant à un service dont j'ai déjà eu à faire face sans résoudre de me rendre MON ARGENT !

A moins que vous preniez les identifiants des gens qui ternissent l'image de Direct-Energie pour freiner encore plus les traitements..... Histoire de leur faire payer le fait de porter ça devant tout le monde !?

Vous me devez exactement 425,58 €, ce qui correspond à mon découvert depuis le moi de mai ! Depuis vos prélèvements je suis dans la merde financière.

Alors c'est bien beau Camille de venir sur les forums et faire miroiter le fait que DE rendra l'argent qu'ils ont volés, mais les faits ? Ils sont où ?

Je serais remboursé en 2011 au lieu de 2012 c'est ça ?

Il n'y a que la justice pour vous faire broncher parce que vous avez pignon sur rue !

On paie pas, vous coupez et envoyés le recouvrement plus que rapidement ! On devrait avoir les mêmes pouvoirs que vous, mais vous profitez du fait d'avoir pignon sur rue et un capital financier volé sur le dos des clients.

Si vous avez des résultats, montrez les moi personnellement... !

Par **Alkyss**, le **14/10/2010 à 22:39**

Au passage, vous voulez rire ?

J'ai téléphoné une dernière fois avant hier à Direct-Energie pour savoir où mes remboursements en étaient.

- A partir du 7 Juillet je devais sous 30 jours avoir mon premier remboursement d'électricité de 32,58 €

Résultat ? Rien (évidemment)

Avant hier la personne m'a seulement dit :

- Monsieur les remboursements sont traités manuellement, si dans les 30 jours vous n'aviez

pas été remboursés il fallait attendre encore 10 jours de plus...

Je lui ai répondu : entre 10 jours de plus et plus de 4 mois d'attente il y a une sacrée marge !

Quand à mes 393 euros de GAZ qu'ils me doivent, il m'a dit que le remboursement devait se faire mais qu'il avait été annulé, sans savoir (comme ses collègues avant lui) pourquoi cela avait été annulé !

Coté incompétence et service client, Direct-Energie est la pire société qu'il m'ait été donné de contacter.

Et à la fin, le télé opérateur me sort la sempiternelle phrase type :

"Ai-je répondu à vos questions et avez vous d'autres questions Mr Chaudet ?"

Là je n'ai pas pu me contenir de rire ironiquement en lui répondant, que mes questions ont eu aucune réponse puisqu'il a rien su me dire, et vu qu'il était pas capable de répondre à celles posées, en rajouter ne changerais rien.

Il m'a dit "Aurevoir Mr Chaudet"

Tu parles... Merci le service client.

Par **christel16**, le **15/10/2010** à **11:24**

personnellement je crois aussi que le fait de laisser ses coordonnées a camille ne sert a rien. En effet toujours pas de nouvelles encore pour mon dossier. Direct energie ils savent prendre l'argent mais pas le rendre quand ils en doivent...

Par **Alkyss**, le **15/10/2010** à **13:28**

De vrais voleurs... Pas d'autre noms.

Par **Camille**, le **15/10/2010** à **14:10**

Bonjour Christel16,

Notre service client me signale que vous avez été contacté ce matin et que l'on vous a donc laissé un message.

Votre avoir sera transféré sur votre compte le 19.10.2010.

Je reste à votre disposition pour toute autre demande

Très bonne journée à vous

Camille

Par **Alkyss**, le **15/10/2010** à **21:55**

Quand est-il de mon dossier ? Car des dates j'en ai personnellement déjà eu... Mais apparemment, vos collègues ont loupés le coche de plusieurs mois.

Cordialement.

Par **christel16**, le **18/10/2010** à **18:50**

oui j'ai reçu le message effectivement. Je vous remercie. Mais je vais quand même rester en contact avec l'association de défense des consommateurs pour le fait que mon contrat a été résilié alors que je ne devais rien.

Par **recormont**, le **20/10/2010** à **14:14**

Bonjour,

Je souhaiterais communiquer avec Camille de Direct Energie, car je fais parti des gens abusé par cette société. J'attend un trop perçu de 219.58 € depuis le 12 mai 2010. J'ai appelé une vingtaine de fois et j'ai eu 20 fois la même réponse, il faut attendre 10 jours pour être remboursé car problème en comptabilité... Nous sommes le 20 Octobre et toujours rien. J'en ai marre, surtout que depuis 2 mois je suis prélevé de 90 € pour le nouvel échéancier. Il y a de l'abus. C'est la dernière demande amiable, après je saisi le médiateur national de l'énergie.

Merci pour votre réponse.

Par **Camille**, le **20/10/2010** à **14:51**

Bonjour recormont,

Je suis Camille de Direct Energie.

Comprenant tout à fait votre réaction, je souhaite vous apporter mon aide.

Je vous propose donc de m'envoyer directement votre référence client soit par messagerie privée soit en remplissant un formulaire par ce lien: <http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/> afin que je puisse m'assurer du traitement rapide de votre demande.

Je me tiens évidemment à votre disposition pour toute autre question.

Je vous souhaite une agréable journée.

Camille

Par **recormont**, le **20/10/2010** à **15:13**

Bonjour Camille

Merci pour votre réactivité.

Mon numéro de client est : 100611270 et la facture correspondante est la n°105000239003 du 12 mai 2010.

En espérant que cette fois, je sois remboursé rapidement.

Merci bonne journée.

Par **Alkyss**, le **20/10/2010 à 17:23**

Recormont :

Ne pas espérer quoi que ce soit de cette "Camille", j'ai donné mon numéro de référence, je lui ai demandé des nouvelles mais rien...

POUR INFORMATION À TOUTES ET TOUS :

Devenez adhérent à UFC QUE CHOISIR !

J'ai été les voir après qu'ils aient envoyé des lettres de relance de remboursement en ma faveur, elles sont restées sans réponse.

Là par leur biais je reviens avec de quoi attaquer DIRECT ENERGIE devant le pénal avec ce que l'on appelle une DAG (Déclaration au Greffe) sans avoir recouru à un avocat et c'est gratuit.

Tout le monde peut monter un dossier DAG, mais l'avantage d'être à UFC c'est qu'ils se charge de le monter et remplir pour vous !!!! Ils ont des personnes spécialisées dans le juridique !

Je vais donc attaquer Direct Energie devant les tribunaux gratuitement, et vu mon dossier je réclame aussi des DOMMAGES ET INTÉRÊTS, ça va leur coûter plus que ce qu'ils doivent me rembourser vu qu'ils ne voulaient rien régler à l'amiable !

je demandais que le remboursement, mais vu les conséquences financières je demanderais bien PLUS !

Merci Camille de n'avoir rien fait que faire espérer les gens pour qu'ils attendent plus longtemps pour rien.

Sachez le : Direct Energie volent l'argent de leurs clients pour jouer avec leur trésorerie !!! Ça rapporte de faire fructifier de l'argent qui ne nous appartient pas !

Un avertissement en vaut deux.

Faites-le, adhérez à UFC que choisir et plus nous serons nombreux, plus vite des arnaques comme Direct-Energie réagirons dans le bon sens face aux jugements devant tribunaux.

Par **Alkyss**, le **20/10/2010** à **21:58**

J'ai reçu un message sur mon répondeur cette après midi. Alors là je me gausse !

Sois disant la facture en ma faveur de 426 euros éditée deux fois est un bug informatique ! Il est dit nul part sur ce message que c'est la facture de GAZ.

Les 32 euros vont apparemment être crédité fin du mois sur mon compte,, apparemment à écouter l'opératrice, ils me doivent que cette somme de 32 euros !

INCROYABLE !

Lisez bien ça :

En decembre 2009, Direct-Energie ont établis une facture d'estimation gaz avec un index de 2934 facturé : 287 euros ! Depuis décembre 2009 je n'ai pas eu de facture GAZ. Mon INDEX à l'heure d'aujourd'hui est de : 2419 !!!!

Presque un an plus tard j'ai même pas atteint leur estimation ! Et après ils me doivent pas d'argent à part 32 euros (qui ne concerne que l'electricité) !!!!

Incroyable mais vrais !

Je vais pas les louper devant le tribunal !!!

Par **Alkyss**, le **21/10/2010** à **13:33**

Apparemment : ça bouge !

J'ai reçu un message vocal à nouveau comme quoi je serais remboursé de 32,58 € le 26 octobre et de 431,02 € le 15 Novembre 2010 !

J'attends de voir... Si jamais c'est le cas j'explose de soulagement !

Et je remerciais "Camille" si jamais c'est fais.

Si jamais rien est fait en date, je poursuit ma procédure juridique, avec en plus d'un préjudice financier, un préjudice moral.

Par **Alkyss**, le **25/10/2010** à **21:36**

Bonsoir, le virement des 32,58 € à bien été effectué en date.

J'attends maintenant la sommes de 431,02 € qui doit passer le 15/11/10.

Rien est encore fini donc, et si ce n'est pas fait en date je continue mes procédures@. Mais apparemment ça s'arrange, il était temps...

Cordialement.

Par **finette0818**, le **26/10/2010** à **09:26**

J'ai le meme probleme avec direct energie .

Le 2 decembre 2009 j'ai regler la somme de 143.06 eur en carte bancaire c etaient les factures du 8 aout 2009 gaz +electricite (j explique en gros toutes les factures on etaient refuser par ma banque parce que la personne qui est venu pour le contrat ma prit mes coordonnees bancaire sur la photocopie d edf qui ma demander a mon insus et sans ma signature pour l autorisation de prelevement )pour cela direct energie a fait la sourde d oreille. puis le 22 fevrier 2010 intrum justifia me reclame les facture impayes mais dans le detail je n apercois que les facture du 8 aout 2009 gaz et electricite de 143.06 eur sont a regler encore une fois.

intrum justifia m ont dit de regler et que direct energie me rembourserait ce que j ai fait .puis depuis mars j appel ,j envoie des e mails ,et au depart et meme maintenant ils ne trouvent pas mon paiement en carte bancaire pourtant sur mon compte bancaire le paiment en carte bancaire a bien ete regler et j ai envoyer les preuves du double paiement en recommander et rien .....

puis il y a que temps une certaine karine ma dit que j avais un solde en ma faveur de 368 eur vire sous 30 jours je ne dit bien j attend et la encore une fois rien.

a chaque fois que j en vois des e mails leurs reponses on tramsnet au service concerne

marre de rien voir venir

Par **Camille**, le **26/10/2010** à **10:16**

Bonjour Finette0818,

Je suis Camille, je travaille pour Direct Energie et je suis là pour vous apporter de l'aide...Pour cela, pourriez-vous me transmettre votre référence client soit par messagerie privée soit en remplissant un formulaire par ce lien : <http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/> pour que je m'assure auprès de nos services que votre cas est traité dans les meilleurs délais.

Bonne journée.

Camille

Par **finette0818**, le **26/10/2010** à **10:21**

camille

mes ref client 100728530 mr brzoska david

merci mais surtout me ne dite pas tramsnet au service concerner

Par **olivier00006**, le **02/11/2010** à **17:02**

Bonjour,

Je rencontre le meme probleme. Direct energie me doit un trop percu et lorsque je telephone a leur service client je tombe sur un call center du bout du monde qui ne sait rien, qui ne peut rien faire et qui ne comprend rien !!!!

Le dernier appel que j'ai passé la fille me dit votre dossier n'est pas consultable Il est au contentieux ... Je lui dit qu'il s'agit d'une erreur et que c'est direct energie qui me doit de l'argent... et rebelote « je ne sais pas, je ne comprends pas, je ne peux rien faire, il faut telephoner au contentieux....

OK je telephone... et c'est parti pour un 08... Le contentieux me dit... Votre dossier n'est pas en recouvrement contactez le service client de direct énergie.... (Tiens, ca me dit quelque chose... J'ai comme l'impression d'un déjà vu...) ....

Alors une question se pose ? la solution ne serait elle pas de faire rejeter les prélèvements bancaires de direct énergie ? et de refaire un petit cheque pour leur envoyer la différence si on a trop rejeté ? Je pense que c'est ce que je vais faire si cela continu avec des « je ne sais pas, je ne comprends pas, je ne peux rien faire »

P.S Camille, vous qui etes a direct energie ce que Cerise est a Groupama (la solution facile et efficace) pouvez vous expliquer au directeur financier et marketing de Direct Energie qu'il ne faut pas garder l'argent qui est dû aux clients... c'est pas bien. ?

Mon n° Client 100911730

Merci

Par **Camille**, le **02/11/2010** à **17:41**

Bonjour Olivier00006,

Merci de m'avoir communiqué votre référence client.

Je transmets de suite votre demande auprès de notre service client.

Je ne manquerai pas de revenir vers vous au plus vite pour vous informer de celle-ci.

Merci de me faire confiance.

Très bonne journée à vous.

Camille de Direct Energie

Par **mazeauluc**, le **06/11/2010** à **16:57**

Bonjour,

Je suis dans le même cas, Direct Energie me doit à ce jour 280 euros depuis le mois de février 2010.

Direct Energie ne possède pas de service client valable. J'ai tout de suite changé d'opérateur. J'ai déjà envoyé 2 lettres de demande de remboursement avec A/R. A ce jour je n'ai eu

aucune réponse de leur part!!!! En conclusion ne faite pas confiance à cette société.  
J'espère me faire rembourser prochainement.

Par **mazeauluc**, le **06/11/2010** à **16:58**

Bonjour,

Je suis dans le même cas, Direct Energie me doit à ce jour 280 euros depuis le mois de février 2010.

Direct Energie ne possède pas de service client valable. J'ai tout de suite changé d'opérateur. J'ai déjà envoyé 2 lettres de demande de remboursement avec A/R. A ce jour je n'ai eu aucune réponse de leur part!!!! En conclusion ne faite pas confiance à cette société.  
J'espère me faire rembourser prochainement.

Par **recormont**, le **07/11/2010** à **11:01**

Bonjour à tous,

J'avais un remboursement de Direct energie en attente depuis mai 2010, j'ai passé une multitude d'appel à une bande de rigolos, sans résultat.

Je suis venu sur ce forum fin octobre et j'ai fais appel à Camille.

Peut être ai je eu énormément de chance, mais le remboursement a été effectué une semaine après mon message sur ce forum, avec un appel téléphonique d'excuse.

Je souhaite que vous ayez tous une réponse positive comme je l'ai eu avec Camille, sachant que s'était le seul recours amiable avant de passer par un médiateur.

Par **Camille**, le **08/11/2010** à **09:55**

Bonjour Recormont,

Je suis ravie que nous ayons pu trouver une issue favorable à votre demande.

Merci de m'avoir fait confiance.

Je vous souhaite une bonne journée.

Camille.

Par **Camille**, le **08/11/2010** à **09:56**

Bonjour Mazeauluc,

Je viens juste de lire votre post et comprenant bien votre situation, je vais faire tout mon possible pour vous aider.

Pour cela, pourriez-vous me transmettre votre référence client soit par messagerie privée soit en remplissant un formulaire par ce lien : [http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/?](http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/)

Merci de me faire confiance.

Très bonne journée à vous.  
Camille .

Par **Alkyss**, le **09/11/2010** à **23:23**

Il faudrait peut-être que Direct Energie coordonne sa gestion administrative car sur mon répondeur j'ai eu la date du 15 novembre pour le remboursement des 431,02 €, et je viens aujourd'hui même de recevoir un courrier recommandé où il est écrit qu'ils devaient être virés le 5 Novembre 2010 et ce n'est PAS FAIT !

Alors quelle date croire ?

Si le 15 rien est viré sur mon compte ça va vraiment mal tourner en justice devant le juge !!!!!!!

EDIT : j'ai bien eu la même personne au téléphone aujourd'hui même comme quoi la somme sera bien versée le 15 Novembre. Je croise les doigts.

Par **Alkyss**, le **16/11/2010** à **12:25**

Nous sommes le 16 il n'y a pas les 431 € sur mon compte ! J'attends demain, et si demain il n'y a rien je vais au tribunal.

Par **mary de vachon**, le **16/11/2010** à **20:42**

Au moins, je ne suis pas seule!!! J'ai résilié mon compte avec Direct Energie fin avril car il y avait maintes problèmes dans leur comptabilité et malgré leurs promesses, DE fut plus cher que EDF. Depuis, ils me réclament des sommes d'argent variés. J'ai envoyé un chèque pour payer la différence entre l'Index de leur dernière facture et l'index du jour de change (ie retour à EDF). Pas de réponse et le chèque était débité. J'ai cru clore la situation. Puis, au mois de juillet, EFFINCO, Société de recouvrement me contacte. Malgré mes explications et dossier envoyé, les agents d'EFFINCO continuent de me harceler. Plus tard, une lettre d'un huissier menaçant de prendre ma voiture (je n'en ai pas). A nouveau, j'envoie le dossier. EFFINCO semble me dire que c'était fini. Puis, vendredi, cela recommence. Mais le taux demandait de DE a diminué de 260 euros à un 100 euros. Comme toujours, aucune explication: il me semble que j'ai payé ce que je devais. Intéressant à savoir, le jour du retour à EDF, le monsieur m'a conseillée fortement de bien noter l'index des heures car je "risquais d'avoir des problèmes avec DE." Parmi ceux avec les problèmes il y en a qui ont trouvé une solution? Et comment? Hier, EFFINCO m'a dit de me dépêcher.

Par **Alkyss**, le **16/11/2010** à **21:37**

Bon, pas de 431 € sur mon compte à 22H10 ! Demain je vais au tribunal et j'entame les

poursuites avec dommages et intérêts !

Par **Alkyss**, le 17/11/2010 à 09:06

Mon dossier est rempli, j'y vais cet après midi ! Je demande le remboursement non pas de 431 € mais de 650 € pour les dommages et intérêts, frais de déplacements, téléphoniques, préjudices financier et moral ! Le tribunal tranchera !

Par **Camille**, le 17/11/2010 à 09:28

Bonjour Mary,

Je suis Camille et je travaille pour Direct Energie.

Je comprends tout à fait votre situation et souhaite fortement vous apporter mon aide.

Pour cela, pourriez-vous me transmettre votre référence client soit par messagerie privée soit en remplissant un formulaire par ce lien : [http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/?](http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/)

Merci de me faire confiance.

Très bonne journée à vous.

Camille

Par **mary de vachon**, le 17/11/2010 à 10:43

Merci de votre réponse, Camille, mais comment est-ce que je vous contacte car je ne vois pas un e-mail. Remplir le formulaire? Je n'ai jamais eu une réponse de DE a mes mails.

Expliquez, svp si la somme demandé sur une facture est une estimation pour les semaines à venir ou si cette somme est pour l'index déjà consommé. J'ai payé la différence entre l'index sur la dernière facture et l'index du jour du changement. DE a accepté mon chèque sans mot dire. Si DE n'avait pas été d'accord, ils auraient pu m'écrire avec explication au lieu de m'envoyer en recouvrement deux mois plus tard.

Si DE communique, c'est avec des menaces, le pouvoir. Cela n'est pas une façon de garder la clientèle. Surtout quand ils sont dans leur tort quand ils menacent.

Merci des renseignements utiles que vous pourriez me communiquer.

Par **Camille**, le 17/11/2010 à 11:09

Mary,

Vous pouvez m'envoyer votre référence client en remplissant un formulaire par ce lien :

[http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/?](http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/) comme je vous l'ai indiqué dans mon précédent post

ou bien si vous êtes sur facebook, vous pouvez m'envoyer un message privé à l'adresse

suivante:

[http://www.facebook.com/search.php?q=CAMILLE+DIRECT+ENERGIE&init=quick&tas=search\\_preload](http://www.facebook.com/search.php?q=CAMILLE+DIRECT+ENERGIE&init=quick&tas=search_preload)

Merci d'avance.

Cordialement,

Camille.

Par **turtle13**, le **18/11/2010** à **09:28**

bonjour

j'ai moi meme ete arnaqué par direct energie et je souhaiterais contacter camille pour essayer de regler la situation . depuis mai 2010 direct energie me doit 555.30 et malgres mes tres nombreux coup de fil je n'ai eu aucun remboursement a ce jour (on me dit depuis le debut d'attendre 10 jours et ca fait 6 mois que ca dure)!!!!!! marre c'est marre si rien est fait d'ici 10 jours j'attaque direct energie par le biais d'UFC !!!!!

Camille j'attend votre reponse !!!!

salutation d'une ex cliente tres mecontente!!!!!!!

Par **Camille**, le **18/11/2010** à **10:59**

Bonjour Turtule 13,

Suite à la lecture de votre post, je comprends tout à fait votre état d'esprit actuel...

Je vais faire tout mon possible pour vous aider.

Pour cela, j'aurais besoin de votre référence client, pourriez-vous s'il vous plaît me la transmettre soit par messagerie privée, soit en remplissant un formulaire par ce lien :

<http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/?>

Merci de me faire confiance.

Bonne journée.

Camille de Direct Energie

Par **jack62**, le **18/11/2010** à **19:26**

arrêtez de nous prendre des cons direct énergie vous vous dites l'énergie la moins cher ce n'est pas le cas vous endormez les gens avec vos discours et méthodes d'escrocs j'étais chez vous vous me devez 290 euros sa fais au moins 7 mois que l'on attend j'espère plus j'ai arrêté l'autorsition que vous avez eu de prélevé sur mon compte vous m'avez résillait sans m'en informait de plus vous me compté 170 euros pour ses frais votre service client coute plus qu'un apel locale surtout avec un numéro surtaxé des téléopérateur qui parlent peu français et super 2 tension vous pouvez répétei je comprend pas je vous entend pas restez chez e d f vous y'êtes bien c'est mon conseil leur combine est d'appaté des gogos avec des promesses de facture moins cher ce qui vous doivent comme trop percu il le bloque 1 ans voir plus pour les plaçais sur un compte qui leur apporte beaucoup d'intérêt des millions d'euros il

s'enrichissent sur votre dos et vous dans tous sa vous êtes la vache qui leur donne du lait camille n'existe pas c'est bidon ne donnez votre adresse mail et soyez vigilant l'union fais la force battez vous regroupez vous en association pour mettre fin a leur méthode un ancien client qui en garde un mauvais souvenir de direct énergie va te faire camille avec des discours a la gomme

Par **Camille**, le 19/11/2010 à 14:48

Bonjour jack62,

Ma mission est d'intervenir sur ce site afin d'aider nos clients à régler au plus vite les éventuelles problématiques qu'ils rencontrent. Je fais donc le relais et l'interface entre le SAV de Direct Energie et les consommateurs sur les forums pour apporter des éléments de réponse.

Comprenant votre situation et votre état d'esprit actuel suite à la lecture de votre commentaire, je souhaite fortement vous aider.

Pour cela, j'aurais besoin de votre référence client pour que notre service client traite au plus vite votre dossier.

Serait-il possible de me la transmettre soit par messagerie privée soit en remplissant un formulaire par ce lien : [http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/?](http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/)

Merci de me faire confiance.

Bonne journée.

Camille.

Par **Amar**, le 19/11/2010 à 16:37

Bonjour,

j'étais client chez direct énergie en septembre 2010 en rentrant de vacance je consulte mes comptes via le net et je m'aperçois d'un prélèvement au montant de 1057 euros de leur part. Après plusieurs appel au service client incompétent et ne comprenant rien a mes questions soumise j'appel Edf chez qui je souscrit et edf s'occupe de la résiliations en leur fournissant les bon index au compteur avec une difference en ma faveur d'environ 9000 kwh a leur actuel aucun recours amiable n'est possible quant j'appel on m'envoie limite boulet je recherche une solution merci.

Par **Camille**, le 19/11/2010 à 16:52

Bonsoir Amar,

Je suis Camille et je travaille pour Direct Energie.

Je suis ici sur ce forum pour vous aider.

Pour cela, pourriez-vous me transmettre votre référence client en remplissant ce formulaire par ce lien : [http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/?](http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/)

Merci de me faire confiance.

Bonne soirée.

Camille

Par **jack62**, le 19/11/2010 à 17:49

comme par hasard il suffit que les gens se plaignent sur ce forum de direct énergie pour camille ou je sais qui prennent en compte les réclamations de ses clients alors que par courrier et coup de fil sa marche pas je pense que pour eux sa leur fait une mauvaise image vous souhaitai fortement m'aidé vous vous foutez de la gueule des gens arrétaient vos coneries votre aide mettez la ou je pense c'est facile de lancer des lettres de relances a vos client alors que vous êtes même pas capable de payai un trop perçu c'est le monde a l'envers direct énergie c'est de la merde ne parrainé personne ni souscrire un contrat faites passé le message a tous qu'on ne gagne avec direct mais qu'on peu y perdre beaucoup leur système est connu sa s'apelle l'effet boule de neige pyramide avec l'argent des uns je rembourse les autres je touche des intéret je fais attendre les autres aisi de suite

Par **Amar**, le 19/11/2010 à 18:18

j'avoue que c'est une vérité mais si ont uni toutes les personne ayant était bénéficié d'erreurs de leur part je suis prés a créer une association anti direct énergie du à leur incompétence et leur échec et on fera tous ceux qui a en notre pouvoir pour les faire changer de systèmes et surtout mettre en cause leur dé localisation qui fait que leur service client et incompétent merci a tous

Par **olivier000006**, le 20/11/2010 à 14:18

Mon n° Client 100911730

Camille merci pour votre intervention mais rien ne change.... Toujours pas de virement sur mon compte...

Vu le nombre de client abusé je pense sincèrement qu'il ne s'agit pas d'incompétence de la part de direct Energie mais réellement d'une spoliation de ses (ex) clients.... C'est une technique comme une autre pour gagner de l'argent :

Primo, Direct Energie affiche des tarifs attractifs...

Deuzio, Direct Energie surfacture la consommation de ses clients

et Tertio, Direct Energie joue la carte de « je ne bouge pas, le client va se lasser et abandonner ses démarches...

Au final ca doit marcher pour des sommes peu importantes donc sur le nombre de client qui se font voler 10, 40 ou 80 euros multiplié par des centaines ou millier... Je vous laisse faire le total du bénéfice de Direct Energie....

Direct Energie n'a pas répondu à ma lettre recommandée de mise en demeure. Par bonheur mon assurance habitation m'offre une assistance juridique couvrant les frais de procédure pour des litiges de droit à la consommation. Je vais donc assigner Direct Energie.... Je vous

tiendrai au courant de mon avancement....

En tous les cas NE VOUS ABONNEZ PAS CHEZ DIRECT ENERGIE....

Par **Alkyss**, le **21/11/2010** à **00:27**

Les 431 € sont bien passés le 19 Novembre ! Il était donc temps que ça bouge. Je ne devrais pas dire merci pour une erreur commise par Direct Energie, mais j'oserais dire merci à Camille qui a réparé cette énorme problème d'argent "voler". Remercier de rendre l'argent ne se fait pas mais bon, je suis rassuré qu'enfin mon problème ait trouvé l'issue favorable !

Bon courage à celles et ceux qui sont toujours dans le même cas que j'ai pu l'être depuis le début d'année...

Par **Camille**, le **22/11/2010** à **09:14**

Bonjour Alkyss,

Je suis ravie que nous ayons apporté une issue favorable à votre cas et vous remercie de votre confiance.

Bonne journée.

Camille.

Par **Amar**, le **22/11/2010** à **18:37**

Bonjour camille je n'est toujours pas eu de repondse me concernant

Par **Camille**, le **23/11/2010** à **09:45**

Bonjour Amar,

Sauf erreur de notre part, nous n'avons pas reçu votre référence client.

Serait-il possible de remplir ce formulaire par ce lien : <http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/?> afin que nous puissions étudier votre dossier et revenir vers vous au plus vite?

Merci encore

Bonne journée.

Camille

Par **thithi**, le **23/11/2010** à **16:28**

Direct énergie se moque vraiment de ces clients !

Cela fait 5 mois que j'ai résilié pour cause de déménagement et la société me devait encore 126€ pour un surplus... après des appels téléphoniques et le service client très rassurant qui certifiait que tout était en ordre et qu'ils allaient me payer sous peu et qu'il fallait simplement que je patiente un peu. Quelques mois après, après avoir été plus que patiente, je les rappelle aujourd'hui et j'apprends que mon dossier est envoyé chez le service de recouvrement Intrum Justicia pour manquement au contrat !! Depuis quand les clients sont au service recouvrement parce qu'ils ont trop payé ?! Je leur demande pourquoi mon dossier est au service contentieux alors que c'est eux qui me doivent de l'argent, quelques minutes d'échanges tendues... et le conseiller qui ose me dire d'arrêter de perdre mes unités téléphoniques et d'arrêter de poser des questions !!!  
Je suis franchement énervée et vais me renseigner dans les jours qui suivent pour avoir de l'aide à un recours juridique !  
Je vous assure que je n'ai pas peur de perdre "mes unités téléphoniques" pour avoir justice !

Par **Amar**, le **23/11/2010** à **16:51**

pour la seconde fois camille c envoyez mon id:100437833

Par **Camille**, le **23/11/2010** à **16:55**

Bonjour thithi,  
Comme vous devez le savoir, je travaille pour Direct Energie.  
Je suis ici sur ce forum pour vous apporter de l'aide  
Pour cela, j'aurais besoin de votre référence client, pourriez-vous s'il vous plaît me la transmettre en remplissant ce formulaire par ce lien : <http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/?>  
Merci d'avance.  
Bonne fin de journée.  
Camille

Par **Camille**, le **23/11/2010** à **17:02**

Merci Amar de m'avoir communiqué votre référence client.  
Je transmets de ce pas votre demande auprès de notre service client.  
Je ne manquerai pas de revenir vers vous au plus vite pour vous informer de celle-ci.  
Bonne soirée.  
Camille de Direct Energie

Par **Amar**, le **23/11/2010** à **17:04**

je suis o tel avec eux encore une fois rien n'y fait je commence vraiment à perdre patience 1057 euros ça me fait 2 arriéré de loyer

Par **thithi**, le **23/11/2010** à **17:08**

Mon numéro client est le 100806381

Par **Amar**, le **23/11/2010** à **17:18**

je confirme que direct energie sont des voleurs et que le service client sont des branquignole cacger de l'autre coter de la Méditerranée qui comprend a peine la langue française

Par **jack62**, le **24/11/2010** à **18:07**

direct énergie c'est de la merde il vous mette sous huissier alors que c'est eux qui vous doive de l'argent camille en a rien a pété de vous pourquoi sur ce forum elle vous propose son aide alors qu'en essayant de les joindre ou leur écrire ils savent pas informé leur chiffre est bidon personne ne vien relevé vos compteur il pense qu'a vous plumé le maximun de tunes possible si je dois les décrire voleur escroc malhonéte qui s'enrichissent sur le dos d'honéte personne comme vous et moi fessaient leur un max de mauvaise pub informé le plus de gens que ses voleurs si je vois encore un represant de chez eux ce pointé chez moi je lui fais bouffé ses contrats avec en suplément un coup pied dans le cul sincérement

Par **MISSYCECE**, le **26/11/2010** à **21:15**

Bonjour,

Je viens de prendre connaissance de ce forum et j'en suis heureuse.

Je suis dans le même cas que plusieurs d'entre vous.

Donc je vous explique: " Au mois de mars ma mère à reçu une facture de surconsommation de 430€ et quelques, ne pouvant pas payer de suite vu la somme, un combat c'est déclarer jusqu'au jour du mois de mai 2010 où un agent de l'électricité est venu un matin pour tous couper.

Après arrangement avec le service client et demande de résiliation qui a été effectuer début juin 2010 (nous sommes revenu chez EDF), un échéancier à été mis en place pour un paiement en 3 fois par le moyen de chèques de garantie qui devait être encaissés les 20 du mois à partir de juin jusqu'en août 2010.

Le 20 du mois de juin passé, aucun chèque encaissé, attendant quelques jours en plus, toujours rien. Donc pour connaitre le pourquoi du comment, j'ai donc appelé et après une explication incompréhensible, j'ai décidé de payer la somme à devoir par carte bleu. Dès confirmation du paiement, mes question on été: Est-ce que tous est réglé chez vous? Dois-je encore des sommes? Et surtout, Est-ce que mes chèques vont être détruits?, leurs réponse a

été OUI.

Mi-juillet, nous recevons un appel, disant qu'il reste une somme à payer de 123€ et quelque (je dis des "et quelques" car il y a eu tellement de sommes), celle-ci correspondait en faite à la dernière facture de résiliation, mais n'ayant pas la somme et surtout après les question posé ci-dessus, j'ai dis qu'on paiera lorsqu'on pourra.

Début août, un courrier nous parviens de la société INTRUM JUSTICIA mentionnant que nous leur devons de l'argent par rapport à cette facture.

Le 17 août précisément, regardant mes comptes tous les matins, je m'aperçois que un chèque a été encaissé, vérifiant sur mon chéquier cette somme correspondait à un des chèques fais à DIRECT ENERGIE.

Enervée de la situation, je leur téléphone et il me dise que c'est le service compta qui gère ça et que étant des chèques de garanties les 3 seront encaissés mais un avoir de remboursement est déjà sur mon dossier.

Fin août, les 2 autres chèques ont été prélevé d'un coup, donc après un nouvel appel l'avoir monte à 342€ et quelques.

Vous imaginez cette somme prélevé d'un coup en un mois, c'est des économies parti en fumés!!!

Donc en conclusion, après appel, promesse et surtout attente, nous sommes le 26 novembre 2010 aucun remboursement de fait. Ils ont voulu plusieurs fois me renvoyer vers INTRUM JUSTITIA me faisant croire que ayant été les dernier ayant eu à faire à moi que c'était eux qui devait me rembourser mais après demande d'info ce n'est non pas eux qui me doivent mais bien Direct ENERGIE puisque ce n'est pas à INTRUM JUSTITIA que j'ai envoyé les chèques.

Aujourd'hui je n'en peux plus, en plus Noël approche j'aimerais que les choses avance. Si Camille peut m'aider ce serait une bonne chose, sinon je serais obliger d'avoir recours à la justice.

Merci pour la ou les personne(s) qui pourrait m'aider.

MISSYCECE.

Par **lossa**, le **27/11/2010** à **15:03**

Bonjour, moi aussi j'attends un remboursement de direct energie, ils m'ont prélevé deux fois la somme de 131 euros le mm jour et trois jours après ont procédé à la résiliation de mon contrat ainsi qu'à une coupure d'électricité. Je me suis retrouver sans électricité pendant presque deux semaines seule avec mon enfant de 2 ans et étant enceinte j'ai du demander à être héberger par un membre de ma famille. Je leur ai écrit et j'ai bien reçu une réponse me disant que le remboursement se ferai sous 30 jours, le délai étant dépasser et je n'ai toujours pas reçu de virement sur mon compte alors que j'ai vraiment besoin de cette argent pour l'arriver de mon deuxième enfant d'ici un mois. Pensez- vous que je recevrez un jour ce remboursement?

Par **Camille**, le **29/11/2010** à **08:53**

Bonjour Lossa,

Je suis Camille et je travaille pour Direct Energie.

Comprenant tout à fait votre situation, je souhaite vous apporter mon aide.

Pour cela, je vous propose donc de m'envoyer directement votre référence client soit par messagerie privée soit en remplissant un formulaire par ce lien: <http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/> afin que je puisse m'assurer du traitement rapide de votre demande.

Bonne journée

Camille

Par **Sportiello**, le **06/12/2010** à **12:37**

Bonjour

Étant mécontent de Direct energie j'ai decide fin aout de résilier, et ce apres qu'ils m'aient prelevé 422e en deux fois le meme mois a deux jours d'intervalle. Cette resiliation court depuis le 2 septembre.

Malgrés un nombre incroyable de coup de fil, et un Recommandé avec AR le résultat est le meme: "Veuillez patienter on traite votre demande".

Je vais donc contacter le médiateur de l'energie, demain je vais à l'UFC que choisir et je n'exclu bien sur pas d'aller plus loin.

Si jamais certains/aines d'entre vous veulent monter une asso d'anciens clients spoliés je serais ravi d'y prendre part.

Quels sont les textes de loi régissant cela?

Par **Sportiello**, le **06/12/2010** à **12:53**

Contact prit avec la mediation de l'energie, ils me recontactent pour me donner la marche a suivre. J'essairai de vous transmettre les infos qu'ils vont me donner.

Par **Camille**, le **06/12/2010** à **14:22**

Bonjour Sportiello,

Comme vous le savez peut-être, je travaille chez Direct Energie.

Suite à la lecture de votre post, j'aimerais fortement vous apporter mon aide.

Pour cela, je vous propose de m'envoyer directement votre référence client en remplissant ce

formulaire par ce lien: <http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/> afin que je puisse m'assurer du traitement rapide de votre demande.

Bonne journée  
Camille

Par **Sportiello**, le **06/12/2010** à **15:47**

C'est fait.

J'attends le courrier de la médiation de l'énergie qui m'expliquera la marche à suivre si ma situation reste inchangée dans les jours qui arrivent.

Merci de me tenir informé de m'avancer de mon dossier.

Par **Sportiello**, le **07/12/2010** à **12:12**

Je sors de l'UFC que choisir. Après avoir adhéré, j'ai vu un avocat conseil avec qui j'ai commencé à monter mon dossier.

J'ai aussi rappelé le service client qui m'a enfin donné le montant du trop perçu: environ 319€. Par contre la personne m'a dit que ça serait viré sous 60 jours. Qui est tout bonnement inacceptable vu que cela fait trois mois que j'attends. Il est bien clair que si l'argent n'est pas viré d'ici à deux semaines je mènerai la procédure à son terme vu que je souhaite obtenir réparation.

J'attends patiemment des nouvelles de Camille...

Par **lilinetseb**, le **11/12/2010** à **10:18**

camille je vous contacte car j'attends un remboursement de 158.32 euros depuis le 10 novembre 2010 et je n'ai toujours rien reçu au téléphone il m'envoie chier en me disant que ce sera fait dans les plus brefs délais j'en ai marre il ne veut pas faire le virement pouvez-vous m'aider merci

Par **Camille**, le **13/12/2010** à **08:34**

Bonjour Lilinetseb,

Je vais tout faire pour vous aider.

Pour cela pourriez-vous me transmettre votre référence client en remplissant ce formulaire via ce lien: <http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/> afin que je puisse m'assurer du traitement rapide de votre demande.

Bonne journée.

Camille

Par **Sportiello**, le 13/12/2010 à 10:28

Camille! Je n'ai pas de nouvelles de vous, est ce normal?

Par **lilinetseb**, le 13/12/2010 à 12:53

camille je vou ai envoyer mes references client merci d'avance

Par **Sportiello**, le 14/12/2010 à 10:49

Je conseille à tout le monde de se rapprocher de L'UFC que choisir car j'ai de sérieux doutes concernant "Camille".

Pour monter un dossier il est très important de garder une copie de chaque courrier envoyé à DE, bien conserver également les accusés de réception(n'envoyez rien sans AR, sinon ils diront qu'ils ont rien reçu). Avec les copies des lettres, les AR sont des pièces irréfutables devant un juge ou un tribunal. Il faut bien sur conserver les courriers qui vous ont été envoyé par DE ce qui vous permettra de faire une "DAG" (Déclaration au Greffe) sans avoir recourt à un avocat d'autant plus que c'est gratuit! Le petit plus de cette asso est que si vous leurs fournissez les pieces ils vous montent le dossier. Ce qui est bien aussi c'est de pouvoir parler à un avocat conseil qui lui connait le sujet.

N'ayant pas garder une copie de ma première lettre, je vais en renvoyer une avec AR et des que le dossier est monté je file déposer le dossier.

Je vous conseille vivement de faire ma même chose, ce genre de boite cache une escroquerie organisée et qui a pignon sur rue. Je suis pas surpris de pas avoir de réponse de Camille.

Par **victimededirectenergie**, le 17/02/2011 à 10:19

pareil je déménage et bien sur je repasse chez EDF parceque tres mécontent du "service" direct énergie. et ca fait 3 mois que j'attend mon remboursement de 350€.

j'appel leur numéro client une première fois, te type me dit que la somme de 320€42 a été remboursé par virement, la je suis mort de rire je leur est jamais donné de RIB. je lui dit et il insiste oui oui MR le virement a été effectué le 7-02 regarde sur vos compte.

je regarde sur mes comptes bien évidemment rien !

je rapel donc 10 minutes plus tard un autre type me dit cette fois ci que le montant de 353€48 a été envoyer par cheque le 7-02 étant donnée que je payai tjr mes factures par chèque. c'est vraiment une belle bande de conard !

autre anecdote apres 1an ou je pay mes factures par cheque (hors de question de donné mon RIB a ces escros ) je resoi une relance comme quoi j'ai pas payé donc je regarde sur mon compte et constate que le cheque a bien été encaissé. j'envoi donc un mail avec mon numéros de cheque et la date a laquelle il a ete encaisé pour prouvé ma bonne fois mais rien n'y fait, leur service contentieux me arcelle donc obligé de demandé une copie du cheque a ma banque pour prouvé ma bonne fois et la comme par hasard une fois que je recoi copie du cheque et que je m'enquille les fret je resoi un courier, nous avons bien reçu la somme de....

**DIRECT ENERGIE = ESCRO vraiment a évité de tout point de vu !!!!!!!**

**Par aurel66, le 23/07/2011 à 13:23**

Bonjour,  
Décidement, je vois que je ne suis pas la seule à me faire arnaquer par Direct Energie, voila plus de 2 mois qu'ils me doivent EUR 355 et toujours rien, quels sont les moyens léggux pour avoir son du?

**Par jenni59, le 27/07/2011 à 13:46**

bonjour j'ai un problémé avec direct enerfie il me doivent 41 euro28 depuis plus d 1an mais impossible de les recupéré comment dois je faire

**Par Céline, le 24/08/2011 à 11:07**

Bonjour,  
J'ai le même problème que vous! Depuis Mai 2011 j'attends mon remboursement d'un trop perçu de 458.57€ et 20.11€.  
Au téléphone Direct Energie me répond à chaque fois, de patienter 60 jours ensuite 30 jours et maintenant depuis juillet on me dit de patienter 10 jours.  
Aujourd'hui j'ai appelée D.E ils me disent encore la même chose et bien sur la phrase type " D.E est désolé et que votre dossier est en cours de traitement".  
Je ne sais plus quoi faire?!!

Si Camille peut m'aider?

Numéro client 100811636

**Par jenni59, le 24/08/2011 à 13:04**

moi c pareil il me dise 60jours 30 jours ensuite 3jours et maintenant a chaque fois c 10 jours jei appelé au moin 7ou 8 fois, la meme reponse a chaque fois il sont desolé etc....

Par **christian j**, le **06/11/2012** à **00:02**

de la m... direct energie

Par **christian j**, le **06/11/2012** à **00:12**

je précise ... après avoir cliqué trop vite.

Facturation a terme a échoir et non a terme échu (sic) et sur-estimation systématique de vos consommations de 50 à 200%, au bout de quelques mois une jolie trésorerie contre 5% de remise ... faites le calcul et vous verrez qui est perdant.

Je passe sur la vente forcée d'options qui ne sont retirées qu'avec un RAR ou encore le service TIP qui n'enregistre pas vos paiements pour vous forcer à la mensualisation et au prélèvement pour que vous vous rendiez moins compte de l'arnaque.

Je suis abonné mais futur résilié et moi si je suis remboursé 2 ou 3 mois après cela n'éteindra pas une requête devant le TGI car même à litige résolu, la résistance abusive ... et répétitive se paye.

Franchement, j'espère que Camille est bien payée pour obtenir des remboursement entre 4 et 6 mois après; là ou cela aurait dû être fait sous quinzaine !

Bref, passez votre chemin, il y a sans aucun doute d'autres fournisseurs plus sérieux.

Par **jossrandal**, le **11/06/2013** à **09:28**

Après quatre mois seulement chez direct énergie,j'ai résilié mon contrat très rapidement quand j'ai compris de quoi il s'agissait.J'ai rencontré les mêmes problèmes ,en 2013,que tous les participants de ce forum.Il est tout simplement étonnant que cette société puisse continuer à agir ainsi en toute impunité,depuis plusieurs années,en France,qui normalement est un pays de droit et non une république bananière.Je propose donc à tous ceux qui le désirent de se joindre à une action collective à l'encontre de ce soi disant "fournisseur d'énergie" qui est surtout un organisme de spéculation et de récupération de fonds dans un but spéculatif.GOGO de tous les pays :unissez vous.

Par **Sophie r**, le **17/01/2014** à **14:45**

Bonjour je vous explique mon problème avec direct énergie il m ont envoyé une facture exorbitante donc j'ai demandé a ma banque de demander le remboursement et voila que direct énergie ne veut pas me rembourser les 700 euro et 217 en etan célibataire et maman de 3 enfant la situation est invivable direct énergie bande d escrocs

Par **APE13**, le **21/11/2014** à **10:16**

Bonjour

Direct énergie me facture 5900 euros de gaz pour un réajustement de facture suite au relevé de compteur.

En effet ma consommation passe de 260m<sup>3</sup> à 10000m<sup>3</sup> car la relève de Grdf s'est trompé de compteur.

J'ai donc signalé à DE ( et oui c'est à moi de leur apprendre la valeur énergétique du gaz) que cette consommation est complètement incohérente et que je souhaite régler le problème au plus vite.

Il m'a fallu 3 semaines d'appels quotidien et un recommandé pour avoir un qu'on traite mon dossier et qu'on me mette en lien avec un technicien pour effectué un nouveau relevé.

En attendant, les factures sont censé être gelée jusqu'à réparation du litige.

Aujourd'hui on me prélève une mensualité pour une estimation faite sur une consommation délirante, et on tente de me prélever les 5900 euros que ma banque à refus ( donc frais de banque) tout ceci alors qu'aucun technicien n'est encore passé.

Je souhaite aujourd'hui partir en procès contre DE pour son incompétence, et ses mensonges. Je n'ai jamais eu de retours de leur parts (toujours moi qui appelle), que ça soit pour signaler une consommation irréaliste, pour avoir une contre visite, pour dire que les prélèvements reprennent malgré un gel, on pour dire que la banque bloque certains prélèvements.

En plus de ce litige je souhaite dénoncer le fait que les réajustement de consommation ne sont jamais fait et que les mensualités sont toujours minimum le double de ce que l'on devrait payer. DE ne se fait pas d'argent en vendant de l'énergie mais en faisant travailler ces trop perçus exorbitants.

cordialement,

Par **nahylan**, le **03/01/2016** à **14:58**

Bonjour avait vous eu votre remboursement devdirect énergie car je suis dans la même situation que vous etvje ne c'est pas comment faire pour être enfin rembourser

Par **bastdela**, le **27/09/2016** à **18:54**

Bonjour,

J'ai beaucoup hésité à aller chez Direct Energie, et quand je suis tombé sur ce forum j'étais à deux doigts de faire une croix sur eux... Je suis tombé sur ce site, <http://agence-electricite-france.fr/edf/>, qui m'a beaucoup aidé de par ses infos utiles et sa liste de numéros à appeler

pour ma ville, notamment vers Direct Energie. Je vous invite à aller voir cela, peut-être y trouverez vous des solutions à vos problèmes.

Cordialement