



pas de factures de direct énergie

Par **clarinette**, le **15/06/2010** à **16:19**

bonjour,
je suis chez Direct Energie depuis bientôt 6mois (nouvel emménagement + ancien locataire chez DI)

mon problème est que je n'ai encore jamais reçu de factures et je n'ai encore rien payé !

-j'ai déjà appelé plusieurs fois DI
-à chaque appel on me promet que le dossier va "remonter au responsable" et que mon contrat n'est pas encore validé mais que c'est eux qui me fournisse l'électricité.
-à chaque appel rien ne bouge. et il me dise que dès que je recevrais la facture je l'ai appelle pour faire en plusieurs mensualités. (car je fonctionne en prélèvement automatique)

de plus, je suis censée fonctionner avec l'auto-relève mais je ne peux pas le faire puisque je ne reçois jamais de factures.

est-ce qu'il est possible de contester qqchose puisque je ne peux pas faire d'auto-relève alors la facture va être plus élevée que ce que je consomme ? de résilier mon contrat puisque cela va faire 6mois que je suis chez eux ?
merci d'avance si qq'un me répond.

Par **leangie**, le **03/08/2010** à **19:06**

Bonjour,

Je suis dans la même situation que toi. Sauf que c'est moi qui est fais l'erreur de vouloir quitter EDF pour aller chez eux. J'ai reçu une première facture de 2,33 euros fin février. Depuis plus rien...

J'ai envoyé deux recommandés pour leur réclamer une facture afin de commencer à payer nos consommations.

Leur première réponse était un courrier type m'invitant à me connecter sur mon espace client et à consulter le guide.Merci.

Leur seconde réponse fut un appel téléphonique. La personne ne parlait pas français couramment. Selon lui, je demandais sur mon courrier quel était l'état des dettes envers eux, et il m'indiqua gentillemeent que j'étais à jour. Quand j'ai réussi à lui faire comprendre que je

voulais être facturée, il m'a demandé pour quelle période je souhaitai être facturée. Là, c'est la goutte d'eau!

Enfin, tout ça pour savoir si tu as réussi à régler ton problème ou si c'est toujours le point mort.

Merci de ta réponse.

Par **clarinette**, le **04/08/2010** à **10:04**

bonjour.

depuis ce post, je les ai rappelé et ils m'ont répété que mon dossier allait être transféré "au supérieur" parce qu'en effet ce n'était pas normal que mon dossier ne soit toujours pas validé. ils m'ont dit que j'allais recevoir une facture d'ici 15jours-3semaines. (c'est-à-dire très bientôt) donc j'attends encore un peu pour refaire des démarches.

peut etre que notre pb n'a pas la mm origine. puisque vous avez déjà reçu une facture alors que moi pas du tout pq mon dossier n'est pas encore validé.

voilà ce que je peux vous dire aujourd'hui.
j'espère que cela s'arrangera pour les 2cas.
cordialement.

Par **Grominey77**, le **24/02/2011** à **11:27**

Bonjour,

Je suis malheureusement dans la même galère. J'ai emménagé dans ma maison (suite à construction) en Aout 2009, ai reçu une facture de Direct Energie en Octobre 2009 et depuis plus rien. J'ai pourtant tenté de les contacter par téléphone mais effectivement le français courant ne doit pas être une priorité lors des entretiens d'embauche. Les interlocuteurs sont incompetents et vous promettent de faire remonter le dossier ce qui n'arrive jamais évidemment. Résultat 2 recommandés qui n'ont donné suite qu'à de banales lettres incitant à contacter leurs services. J'ai donc engagé un médiateur par l'intermédiaire du Service d'Information des Consommateurs spécialistes de l'énergie). Pour ceux qui souhaiterais le numéro le voila : **0810 112 212** (eux parlent français et sont très compétents).

J'engage en ce moment une procédure judiciaire, qui ne sera pas très longue d'après le médiateur et l'avocat (environ 3 mois). Sachez que si vous n'avez pas reçu de facture pendant 1 an voir plus vous pouvez poursuivre votre fournisseur qui se doit contractuellement de vous fournir au minimum une facture par an et un relevé de compteur. Il y a donc préjudice et j'entend bien demander une dédommagement. Sachez que de nombreuses affaires sont menés contre les fournisseurs d'énergie peut scrupuleux et que dans notre cas les chances de perdre la procédure sont très faible puisque le contrat n'est pas respecté. N'hésitez donc pas à poursuivre ces escrocs, ils le mérites bien !