



rupture imtempestive de contrat de Direct Energie

Par **caro234**, le **07/09/2011 à 19:48**

Bonjour,

je vais essayer de résumer la situation, très complexe à ce jour.

Abonnée à DURECT ENERGIE depuis 02/2011, après un démarchage à domicile, ils ont résilié mon cantrat de gaz "sans aucun motif ni demande de ma part". J'ai dû ressouscrire un nouveau contrat (moyennant 16€). Malgré cela, je me suis fait coupé mon gaz. J'ai fait l'erreur de le rouvrir moi même avant qu'ils m'expliquent que c'est GRDF qui est le détenteur du réseau et que je suis du coup en fraude et risque une plainte de leur part. Au lieu de m'aider, ils ont prévenu GRDF qui est revenu me couper. Après + de 5h de communication, on finit par me dire que je n'appelle pas aux bonnes heures et que de toutes façons, GRDF me refuse désormais l'ouverture "PAR MA FAUTE". Je n'ai donc plus de gaz depuis une semaine alors que j'ai un contrat avec DIRECT ENERGIE, avec des prélèvements automatiques.

Merci par avance

Par **Camille_DE**, le **08/09/2011 à 11:42**

Bonjour caro234,

Je m'appelle Camille et je travaille chez Direct Energie.

Il semble que vous connaissiez une situation particulière depuis votre souscription et je souhaiterais vous apporter mon aide.

Dans ce but, pourriez-vous me transmettre votre numéro de référence client (seul moyen pour nous de vous identifier) par messagerie privée ou en remplissant un formulaire disponible par ce lien: <http://www.direct-energie-et-vous.com/Forum/FAQ/Type/NouveauClient#Form/> afin que je puisse effectuer un suivi de votre dossier.

Merci de me faire confiance.

Bonne journée,

Camille

Par **caro234**, le **08/09/2011 à 19:19**

Bonjour,

Y aurait il des gens humains qui travaillent chez DE?

Malgré mes doutes, au point ou j'en suis, voici MES n° de dossiers (afin de vérifier ma bonne foi!!!): le premier, 101101194, cloturé à mon insu; le second, DAD8537907235, en cours, mais SANS GAZ.

Pour info, j'ai envoyé une réclamation en recommandé avec AR (que je n'ai tjrs pas reçu en retour)

je ne sais plus ce que je dois faire. Ne me suggerez pas de recontacter DE, je n'en peu plus de passé pour quelqu'un que je ne suis pas. Je suis quelqu'un de très "reglo" dans la vie et cette situation me rend malade depuis 2 semaines déjà.

Comptant sur votre coopération, merci d'avance

Carole

Par **Christophe MORHAN**, le **08/09/2011** à **21:41**

en cas de litige, si vous ne trouvez pas de solutions auprès du service client ou consommateur de votre fournisseur vous pouvez contacter le médiateur de l'énergie.

http://www.energie-mediateur.fr/saisir_le_mediateur/connaitre_vos_droits.html