



Litige Facture DIRECT ENERGIE

Par loir25, le 11/01/2017 à 09:36

Bonjour,

Ma fille a de déménager le 30 décembre 2017.

Elle a effectuée des démarches par internet pour prendre un contrat de fournisseur d'électricité pour son nouveau logement.

Avec les différents noms de société tr_s proche (ENGIE, ENEDIS, ENI, DIRECT ENERGIE), elle s'est trompée de fournisseur et a reçu par courriel une lettre de "Bien venu" et un contrat chez DIRECT ENERGIE.

Dans ce contrat, il est écrit (je cite) :

"J'ai bien noté que ceci est un contrat qui m'engage à compter de mon acceptation expresse. Si je ne l'ai pas accepté numériquement sur www.direct-energie.com, je date et je signe le coupon de souscription joint à ce courrier et je le retourne à Direct Energie."

Ma fille n'a jamais signé aucun document, tant numériquement que de manière manuscrite et n'a jamais renvoyé aucun document par courriel ou par la poste à DIRECT ENERGIE.

Dès qu'elle s'est rendu compte de son erreur, elle les à joint par téléphone et a demandé d'utiliser son droit de rétractation.

Il lui a été répondu qu'il n'y avait pas de droit de rétraction possible.

Or, sur le même formulaire de contrat reçu, il est écrit (je cite) :

"J'ai bien compris que je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date d'acceptation de mon contrat (Code de la consommation, article L.221-18). En cas de rétractation, je remplis le coupon ci-après".

Ma fille a renvoyé le coupon de rétractation en recommandé avec A/R, même si il n'y a jamais eu d'acceptation du contrat.

Après plusieurs relances téléphoniques et avoir obtenu de parler à un "responsable", il nous a été conseillé de contacter EDF et de leur demander d'effectuer un transfert de fournisseur, "ce qui éviterait une double facturation d'ouverture de dossier" (sic).

Nous avons donc appelé EDF à qui nous avons fourni les renseignements de n° de contrat, n° de client, adresse du lieu figurant sur le contrat de DIRECT ENERGIE.

Après quelques recherches, le correspondant d'EDF nous a indiqué qu'il n'y avait aucun contrat actif chez DIRECT ENERGIE avec ces identifiants et qu'il ne pouvait pas faire de transfert de fournisseur, mais seulement ouvrir un nouveau compte avec la référence du compteur d'électricité au moment de la remise des clés.

Ce que nous avons fait.

Et maintenant, nous recevons une facture de DIRECT ENERGIE avec un débit de 26,23 euros qui sera prélevé le 5 février 2017, probablement pour un "ouverture de dossier".

N'ayant pas eu de contrat officiel chez eux, puis-je contester ce prélèvement et y faire opposition ?

Merci pour vos conseils

Par **JACODROIT**, le **29/09/2017** à **00:24**

Vous avez 8 semaines pour vous faire rembourser un prélèvement bancaire abusif. (L 133-25 et 26 du Code monétaire et financier.) A plus forte raison faire opposition à un prélèvement annoncé. Vous pouvez même le faire vous même si vous suivez votre compte sur Internet (sur tableau des mandats de prélèvements autorisés).

Cordial. Jac O epijac@gmail.com.

Par **bapt28**, le **07/02/2019** à **12:20**

Bonjour,

Mon fils était abonné Direct Energie ,le 06/12/18 il déménage et nous relevons l'index compteur pour le noté sur l'état des lieux de sortie avec la date.

Nous appelons Direct Energie pour leur signaler le déménagement et l'index relevé,tout est bon l'index correpond bien à ce que le nouveau locataire leur à donné.Quelques semaines plus tard Direct Energie qui avait entre temps remboursé un trop payé,prèleve un montant correspondant à une facture que nous ne comprenons pas.

On nous dit que la facture correspond à un abonnement qui va jusqu'au 12/12/18 alors qu'il a quitté son appartement le 06/12/18 !Et que l'index transmis par le service public n'est pas le même que celui que nous avons fourni par copie de l'état des lieux de sortie qui indique également la date de sortie.

Il est possible de faire une réclamation auprès du gestionnaire réseau mais que celle ci sera facturée 27.77 alors qu'à priori on ne peut recevoir en remboursement que 3.97€

Que peut on faire car nous sommes vraiment complètementés désabusés de ce manque de respect du client,on prélève sans pouvoir se faire entendre ,on ne tient pas compte de nos documents...

Je vous remercie

Par **P.M.**, le **07/02/2019** à **14:57**

Bonjour,

Je pense que pour une meilleure compréhension, il serait préférable d'ouvrir un nouveau sujet en supprimant votre message sur celui-ci pour qu'il n'y ait pas de doublon...