



Coupure de gaz et procédures

Par Levosgien

Bonjour,

Je vous explique en quelques mots le problème, ma mère a reçu une lettre de relance d'ENIE le 11/10/2021 concernant la facture de septembre.

Ma mère paie toujours par chèque donc bien souvent les courriers se croisent, cela ne l'a pas interpellée sur le coup, le 21/10 à sa grande surprise coupure de gaz, chèque bien encaissé pour la facture de septembre. Du coup, elle appelle ENIE qui lui dit que l'impayé concerne une facture du mois de décembre 2020 à sa grande surprise impossible de vérifier sur le moment avec le fournisseur au bout du fil (10 mois après), elle règle toute suite la facture par CB avec l'opérateur au bout du fil pour retrouver son gaz au plus vite. Sauf que celui ci annonce que le contrat est caduc et qu'il faut mettre un nouveau contrat en place et bien sûr plus cher, vu l'inflation depuis le 1er octobre. Bref elle donne son accord pour que la situation se débloque (22/10/2021) et à ce jour le 26/10/2021 toujours rien: (pas de gazinière, se lave à l'eau froide, et l'appartement frôle les 15 degrés). D'après mes recherches sur internet, avant de couper le gaz et surtout de résilier le contrat, 2 relances doivent être envoyées, merci de me corriger si je dis des bêtises.

La première relance: 15 jours pour régler avant la coupure de gaz.

Puis la 2ème relance: 20 jours avant coupure et résiliation de contrat.

Hors dans le cas de mère, elle a reçu seulement la première relance et ils ont coupé le gaz au bout de 10 jours et surtout résilier son contrat.

Quel recours ai-je?

Ma mère est fautif?

merci d'avance pour vos réponses, désolé pour l'orthographe et la grammaire.

Cordialement

Nicolas