Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Information fin de contrat Gaz

Par Flower Blue

Bonjour,

Avant tout, je tiens à expliquer le contexte. J'ai reçu une facture de régularisation pour le gaz au mois de juin 2022. Un échéancier a été mis en place avec un conseiller en ligne jusqu'au mois de décembre 2022. J'ai également reçu une facture concernant mes futures mensualités sur les 11 prochains mois. Suite à la réception d'un mail trimestriel reçu début octobre concernait l'estimation réelle de consommation, il semblerait que ma consommation de gaz ait drastiquement diminué. De ce fait, une demande de résiliation du contrat de gaz a été effectuée à la fin du mois d'octobre après avoir contacté le service client afin d'obtenir des informations sur la procédure.

Les différents conseillers du service client que j'ai eu en ligne me communiquent les mêmes informations, à savoir que je continuerai à payer ma facture de régularisation et que je recevrai un remboursement sous 14 jours après réception de la facture de clôture.

Maintenant, que vous avez le même niveau d'information que moi, après avoir reçu ma facture de clôture qui me confirme un remboursement à recevoir sous 14 jours, je constate également que ma facture de régularisation et clôturer alors qu'elle devrait être toujours jusqu'au mois de décembre. Les deux conseillers que j'ai eus en ligne m'informent que l'argent du remboursement a été injecté dans ma facture de régularisation. Cela devrait me mettre en joie, mais à aucun moment l'information à circuler dans mes oreilles et la compagnie de gaz me place devant le fait accompli, ce que je n'apprécie guère. Je leur ai demandé de faire ce qui était prévu initialement, mais il semblerait que cela ne soit pas possible à leur niveau.

Je souhaite déposer une plainte contre la compagnie de gaz, car j'estime que je suis dans mon plein droit. Je voulais voir avec vous s'il était possible pour moi d'obtenir gain de cause. J'ai avec moi, la facture de régularisation pour l'année 2022, le document qui atteste qu'un échéancier a été mis en place ainsi que ma facture de clôture qui indique le remboursement que je dois recevoir sous les 14 jours. Les appels téléphoniques serviront de preuve dans le cadre d'une rétention d'informations. J'attends votre retour pour savoir si je dois commencer à écrire ma lettre de mis en demeure et l'envoyer à l'adresse postale communiqué par le dernier conseiller que j'ai eu en ligne.

Cordialement,

Par AGeorges

Bonsoir Flower Blue,

Votre message comporte plusieurs éléments dont tout n'est pas compréhensible.

Admettons que vos deux derniers mois de prélèvements régularisateurs aient été déduits de votre solde de tout compte. Vous semblez trouver cela particulièrement gênant.
Cela me semblerait plutôt normal. Votre compte étant sur le point d'être clos, vos dernières créances et vos dernières dettes sont regroupées.
Il y a de bonnes chances que ce type d'action comptable soit prévu dans les conditions générales de votre contrat.

Par ailleurs vous dites que comme votre consommation a beaucoup diminué, vous avez résilié votre contrat. Je ne vois pas de lien entre les deux. La diminution drastique, comme vous dites, peut venir du fait que vous êtes chauffé au gaz et que l'été, le chauffage est éteint. Ce genre de fluctuation est bien connu et l'étalement sur 11 mois permet de payer régulièrement un montant moyen. C'est toujours plus facile, et c'est bien connu.

Regardez un calendrier, le temps que vous finalisiez, vous serez presque au mois de décembre, date de votre dernière mensualité.
Je ne vois donc pas ce que vous pourriez avoir à gagner à faire une mise en demeure ou à aller devant un tribunal.
De plus, n'espérez pas avoir une audience avant plusieurs mois. Nous serons alors en 2023.

Bref, ma recommandation est d'oublier tout ça.
Sauf à avoir une raison que vous n'avez pas citée.

Par Flower Blue

Merci pour votre retour. Non, tout a été dit rassurez-vous. Je parlais de ma consommation, car les mensualités étaient basées sur ma facture de régularisation qui était anormalement haute. De plus, il s'est avéré que la surconsommation venait de ma chaudière défaillante. Celle-ci étant coupée, ma consommation est devenue moins élevée.

Je comprends la logique du remboursement appliquée par le fournisseur. Ce qui m'a dérangé dans cette situation, c'est le fait que je n'ai pas eu cette information avant ma résiliation. À la place, j'ai eu des discours mensongers à différentes reprises, non pas par un, mais plusieurs conseillers. Puis quand je rappelle un conseiller pour avoir des informations sur le bon fonctionnement de ma résiliation, le service client vous parle comme du poisson pourri en vous expliquant que c'est l'information donnée en amont, tout est normal. Je n'ai clairement pas apprécié. Je prends en compte votre conseil sur mes démarches judiciaires. Toutefois, je tiens à leur faire une réclamation par courrier concernant la prise en charge de ma demande. Merci encore.

Cordialement