

REPONSE DE LA SOCIETE IBERDROLA

A L'ARTICLE INTITULE « FRANCE CONTENTIEUX : LES RELANCES INJUSTIFIEES DES FAUX CONTRATS IBERDROLA »

DU 21 MAI 2020 DU SITE WWW.ADCFRANCE.FR

(<https://www.adcfrance.fr/energie-eau-assainissement-dechets/france-contentieux-les-relances-injustifiees-des-faux-contrats-iberdrola/>)

Le 21 mai dernier était publié sur le présent site un article intitulé « FRANCE CONTENTIEUX : Les relances injustifiées des faux contrats IBERDROLA ».

Conformément à ses droits, la société IBERDROLA a donc exercé son droit de réponse auprès du directeur de la publication.

IBERDROLA a effectivement été confrontée à des souscriptions frauduleuses auprès de consommateurs, par des commerciaux, qui ne sont pas ses employés, peu scrupuleux, ne respectant ni le professionnalisme ni la bonne foi les plus élémentaires et pas davantage le code éthique qu'IBERDROLA leur impose.

IBERDROLA n'a strictement aucun intérêt à forcer la souscription de contrat, elle souhaite que les consommateurs y adhèrent en toute connaissance de cause, notamment de ses tarifs attractifs et de son engagement pour une énergie verte et pour l'environnement.

Son exigence est d'avoir une relation de confiance et transparente avec ses clients.

C'est pourquoi IBERDROLA a accepté sans difficulté d'annuler les contrats en cause.

Bien évidemment, l'annulation des contrats entraîne l'annulation des factures émises pour les consommateurs concernés par ces pratiques répréhensibles.

Si, comme l'indique dans son article l'association ADC France, certains consommateurs ont effectivement reçu des relances après l'annulation de leur contrat, celles-ci résultent uniquement d'une erreur ponctuelle (laquelle est désormais corrigée), en aucun cas d'une démarche délibérée.

Si vous êtes dans cette situation, nous vous invitons à nous contacter par courriel (serviceclients@iberdrola.fr), téléphone (0 805 98 12 05 – appel gratuit) ou par courrier (IBERDROLA ENERGIE France - 5 Place de la Pyramide CS 60204, 92088 PARIS LA DEFENSE CEDEX), nous ferons le nécessaire dans les plus brefs délais pour faire cesser ce dysfonctionnement et, naturellement, vous rembourserons toute somme que vous auriez indument réglée.