



Demande d'information suite à un solde tout compte elevation énergie

Par Leche42

Bonjour,

Je souhaiterais avoir votre avis concernant mon cas.

Suite à un déménagement récent (locataire), nous avons clôturé notre abonnement chez notre fournisseur de gaz.

Lors de la demande de clôture, nous nous sommes rendu compte que l'adresse mail qui avait été renseigné concernant mon profil client était erronée (erreur de saisie de leur part), situation cocasse étant donné que nous avons ouvert notre contrat en février 2022 (donc 3 ans sans e-mail mais je recevais les échéances/régul/factures par boîte postale)

Puis s'en suit l'arrivée de la régularisation suite à la clôture : 2000?. (Sans avoir reçu le solde de tout compte en amont)

Après enquête : notre fournisseur n'avait jamais eu/réalisé le relevé de notre compteur et estimait donc notre consommation depuis l'ouverture du contrat.

A noter qu'il a indexé la différence (entre leur estimation et notre compteur), sur le prix du KWH de cette année (donc au plus fort vs les dernières années)

Après leur avoir demandé plus d'information, notre fournisseur m'indique que les demandes pour obtenir les relevés de compteur en cas de non transmission par la poste sont effectuées par mail et par SMS.

Sur ce point, j'ai reçu deux SMS fin août 2024. (SMS que je n'ai pas pris en compte car avec les tentatives de fraudes et n'ayant jamais reçue cette demande les 2 ans auparavant..)

Et il m'informe avoir recalculé en signe de "geste" le solde tout compte, en lissant la différence sur les différents taux des années précédentes tombant ainsi sur une facture à 1600? (donc toujours sur des consommations estimées vs les taux choisis).

J'ai regardé dans mon contrat et je relève deux points concernant les relevés de compteur :

L'utilisateur doit veiller à ce que le fournisseur ou ses préposés puissent accéder à tout moment aux appareils etc : (Chose OK, compteur sur la propriété, pas de portail, accès direct donc)

Et

L'utilisateur devra notamment prendre toutes les dispositions afin que le fournisseur ou ses préposés puissent procéder aux relevés périodiques de son compteurs, à son entretien etc... (donc ce n'est pas au client de faire/transmettre ce relevé, comme il m'a été demandé 1 fois en 3 ans?)

Pensez-vous qu'il est possible de faire valoir mes droits ou autres sur ce cas ?

Merci pour vos retours,

Bonne soirée,