



## Litige avec EDF

-----  
Par Sha\_do

Bonjour à tous et merci d'avance pour votre aide,

Je suis en litige et donc en relation avec un médiateur d'EDF suite à une régularisation remontant à 2021. Voici la synthèse exhaustive :

Il y a 2 mois (environ), je reçois un appel de ma banque qui m'annonce qu'EDF requête 3072? sur notre compte en banque. Prélèvement refusé par ma banque car manque de fonds? La banque m'appelle dans la foulée afin que je solutionne la situation dans les plus brefs délais. Je vous laisse imaginer la pression qui monte d'un coup !

J'ai donc appelé le service client qui m'explique qu'à la suite de l'installation de mon compteur Linky, un relevé a été réalisé mettant en évidence une « surconsommation » par rapport au prévisionnel. Prévisionnel qui n'a pas évolué depuis 2021 faute de transmission de relevé de ma part. J'explique à la personne que je n'ai été sollicité qu'une seule fois dans le cadre d'une transmission de relevé et que c'était en 2021. Date à laquelle j'ai, sans aucun problème, transmis l'information demandée. Depuis, je n'ai plus reçu aucune demande. La personne que j'ai eue en ligne a donc, naturellement, ouvert une enquête auprès d'ENEDIS afin de comprendre ce qui a bien pu se passer. La personne m'annonce, enfin, que je serais recontacté sous 15 jours maximum.

2 semaines passent et la banque me rappelle m'annonçant qu'EDF essaye à nouveau de prélever la somme. Dans la continuité de la 3ème semaine, nous recevons 2 courriers dont l'un d'entre eux qui nous menacent de mise en demeure. A nouveau, je vous laisse imaginer la pression et l'angoisse d'une telle situation !

Sans retour d'EDF et après 3 semaines d'attente, je décide de recontacter le service client qui m'annonce qu'ils ont bel et bien reçu un retour d'ENEDIS qui confirme avoir adressé des courriers recommandés et qu'il va falloir que je paye l'intégralité des 3072?. J'explique à la personne que c'est strictement impossible et celle-ci décide de creuser et finit par se rendre compte sur les bordereaux de l'accusé de réception que La Poste a inscrit une phrase expliquant que le l'adresse était introuvable. Nous nous rendons compte ensemble que les sollicitations de transmission de relevé étaient envoyées à la mauvaise adresse et que les dit courriers ne m'ont jamais été adressés? La personne m'explique qu'elle va faire le nécessaire afin d'appliquer les 14 mois légaux.

Le lendemain, je reçois un appel d'un autre interlocuteur d'EDF m'expliquant qu'il avait fait l'analyse de mon cas et qu'il se voyait au regret de m'annoncer qu'ENEDIS avait transmis les preuves attestant l'envoi de courriers avec accusé de réception et que je vais donc devoir payer l'intégralité de la somme. A ce stade, c'est un ascenseur émotionnel quasi tous les jours !!! J'explique à cette personne que j'ai eu son collègue la veille et qu'il semblerait qu'il y a une mention sur les accusés de réception qui expliquent que le courrier n'a pas pu être remis car l'adresse est inconnue. La personne regarde et m'explique en s'excusant, qu'en effet, c'est une erreur de leur part dans la mesure où EDF et ENEDIS auraient dû communiquer afin de transmettre la bonne adresse. La personne m'annonce enfin qu'ils vont appliquer la loi et me facturer uniquement les 14 derniers mois. Je me demande encore ce qui se serait passé si je n'avais pas creusé le sujet la veille et si je n'avais jamais su ce qui était inscrit sur ces bordereaux !

A l'heure actuelle, la proposition est une prise en charge de 330? sur la facture finale totale de 1500?. De mon côté, je demande, 50% de prise en charge.

En synthèse, je n'ai jamais souhaité cette situation, j'ai toujours payé mes factures dans les temps, j'ai toujours fait ce qu'il fallait quand ils me l'ont demandé. Et aujourd'hui, pour une erreur de leur part, c'est à moi qui trinque... Je n'ai pas cette somme à sortir! Malgré le "généreux" crédit d'un an que me fait EDF, je n'ai pas non plus 150? à mettre tous les mois là-dedans...

Que faire?

De son côté, la médiation annonce que la proposition est plus que généreuse...

-----  
Par Violet

Bonjour Sha\_do,

Du fait qu'à ce jour vous n'avez pas reçu réponse à votre interrogation, vous pourriez bénéficier d'une consultation gratuite via un avocat.

cf.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20706>

Si tel est votre choix, n'omettez pas de vous munir de tous les documents dont vous disposez : pas de souci, l'avocat les lira mais ne les conservera pas.

Cordialement.

-----  
Par isernon

bonjour,

il semblerait que vous étiez informé que votre fournisseur d'électricité ne recevait pas les index de votre compteur linky puisque vous avez écrit :

Prévisionnel qui n'a pas évolué depuis 2021 faute de transmission de relevé de ma part.

est-ce que la consommation qu'on vous demande de régulariser est conforme avec l'index actuel de votre compteur linky ?

En application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, seuls les 14 mois précédant le dernier relevé ou auto relevé pourront être facturés mais dans votre cas, les relevés ont été effectués et la facture établie mais envoyée à une mauvaise adresse.

Salutations

-----  
Par Sha\_do

Bonjour,

Merci de prendre le temps de vous pencher sur mon cas.

Pour être franc, je n'étais pas au courant. Si je l'avais été, j'aurais refusé le compteur linky jusqu'à ce qu'il devienne obligatoire et j'aurais payé les 14 derniers mois seulement. Le problème viens du fait que qu'Enedis envoyais les demandes de relevé de compte à la mauvaise adresse. Et de mon coté, je dois avouer que je ne me suis pas posé la question car je me disais bêtement qu'EDF ne me sollicitait pas car mes consommations restaient inchangées?

Quoi qu'il en soit, je trouve ça cavalier de demander au client de sortir une somme démentielle sous prétexte qu'ils n'ont pas fait correctement leur boulot de transmission de la bonne adresse à Enedis? De mon côté, ça pose problème, si j'envisage la première option, je paye 1500? d'un coup et ça, ce n'est pas envisageable. Soit EDF me propose d'échelonner le paiement et ça m'embête aussi car pendant toute la période, je ne pourrais pas changer de fournisseur?

-----  
Par isernon

bonjour,

le pose du compteur linky était obligatoire, seul ceux posés à l'intérieur des appartements ne pouvaient pas être posés si l'occupant interdisait l'accès à l'intérieur de son domicile.

aucun jugement n'a exigé d'ENEDIS, l'arrêt de la pose des compteurs Linky, ni la dépose de ceux déjà posés (sauf pour quelques dizaines de cas de personnes électro-sensibles).

en fin d'année, vous deviez recevoir une facture de régularisation avec un nouvel échéancier pour l'année suivante, la

recevez-vous ?

Salutations

-----  
Par Sha\_do

J'habite une maison et le compteur est à l'intérieur, pour information.  
Et oui, je recevais bien le nouvel échéancier de la part d'EDF tous les ans.