



Rattrapage electricité

Par Billy

Voici la version corrigée de ton texte :

Bonjour,

Aujourd'hui, je me suis aperçu que TOTAL Énergie m'avait prélevé 520,49 euros suite à ma régularisation. Très surpris, je les ai appelés pour leur dire que personne ne m'avait informé de ce prélèvement, et ils m'ont répondu qu'ils m'avaient envoyé un mail, que je n'ai ouvert qu'aujourd'hui. (Après avoir constaté le prélèvement, j'ai quand même voulu vérifier mes mails).

J'avais déjà eu ce problème avec Bouygues, où ils me rajoutaient des options, donc je payais plus cher, et quand je m'en suis aperçu, il était impossible de faire quoi que ce soit. C'était à moi de vérifier mes mails et mes factures pour annuler des options que je n'avais pas demandées, mais qui avaient été ajoutées automatiquement, bien sûr... (Je trouve cette pratique vraiment douteuse, à la limite de l'arnaque, mais bon, passons).

Effectivement, ils m'ont envoyé un mail, mais personne ne m'a appelé ou proposé un échéancier. Comme je leur ai dit, ils m'envoient beaucoup de mails pour des publicités ou des promotions, donc le mail de ma régularisation est passé inaperçu. Pour eux, cela suffit à dire qu'ils m'ont prévenu. Je trouve que c'est une manière bien basse de se couvrir, mais bon...

Aucun remboursement possible. Il faut que je fasse opposition à la banque et que je les recontacte pour mettre en place un échéancier. Cependant, ils ne comprennent pas que l'opposition peut prendre du temps et que j'ai besoin de cet argent actuellement.

L'an dernier, j'étais chez Engie et eux m'avaient appelé pour proposer un échéancier. Mais quand j'ai mentionné cela à TOTAL au téléphone, c'était la première fois qu'ils entendaient parler de cette pratique.

En résumé, j'ai été prélevé de 520,49 euros avec juste un mail que je n'ai pas ouvert, sans lettre papier, ni appel.

Je me demande si cette pratique est légale et quelles sont mes options.

Je vous remercie pour votre temps et votre future aide.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Il est fort étonnant que vous n'ayez pas reçu une facture de régularisation.

Votre fournisseur la met à votre disposition dans votre espace client internet que vous pouvez consulter régulièrement et sans attendre le mail ou le courrier (qui peut se perdre).

Vous pouvez contester la méthode de facturation par courrier RAR au fournisseur, et ensuite saisir le médiateur de l'Énergie.

[url=https://www.energie-mediateur.fr/les-litiges/votre-litige/nos-conseils-que-faire-en-cas-de-probleme/]https://www.energie-mediateur.fr/les-litiges/votre-litige/nos-conseils-que-faire-en-cas-de-probleme/[/url]

Toutefois, sur l'électricité il n'y a pas comme sur le téléphone des "tas d'options à votre insu".

Il y a éventuellement une mensualité qui a peut être été volontairement sous-évaluée pour "attirer le client", et devra être rajustée à votre dépense réelle.

Par janus2

Bonjour,

Si vous êtes en "zéro papier", il est bien normal que vous n'ayez pas reçu de courrier "papier" pour cette régularisation. Toutes les communications se faisant par mail.

Ensuite, si vous êtes en prélèvement automatique, je ne vois rien à redire pour ce prélèvement de régularisation, c'est tout à fait normal. Le fournisseur n'a aucune obligation de vous proposer un échéancier.

Par jodelariege

bonjour

et je vous conseille d'arrêter le prélèvement automatique car une fois qu'on vous prélève du "trop" il est difficile de récupérer son argent

passer au paiement bimestriel, tous les 2 mois, avec paiement de la consommation au réel.

bien sûr vous paierez plus en hiver qu'en été mais c'est vous qui paierez avec votre carte bancaire la facture que vous recevrez tous les deux mois et que vous pourrez vérifier avant de payer

en cas de problème sur votre facture vous pourrez toujours contacter un conseiller avant de payer

le prélèvement automatique est présenté comme pratique (on ne s'occupe de rien..) mais en cas d'erreur ou autre on se voit ponctionner directement sur son compte avec beaucoup de difficultés et temps pour récupérer quelque chose..

Par janus2

+1 avec jodelariege.

Personnellement, pour toutes mes fournitures, je paie à réception de facture en consommation réelle.

Certes, pour le gaz par exemple, je passe de 90? les 2 mois en été à 600? l'hiver, mais je préfère ainsi...

Par yapasdequoi

Certains fournisseurs n'acceptent pas toutes les possibilités de paiement ou de facturation.

Ceci doit faire partie des critères de choix.

C'est une des raisons pour lesquelles j'ai changé de fournisseur.

Par Isadore

Bonjour,

Ici, si je comprends bien, il ne s'agit pas d'un cas où l'on vous a fait souscrire des options non souhaitées mais simplement d'une régularisation périodique de votre consommation d'électricité.

Sauf si cette régularisation n'était pas prévue à cette date par le contrat, le fournisseur est en droit de réclamer son dû. Et vous dites en plus que votre fournisseur vous a averti par voie électronique.

Un échéancier n'est pas de droit pour le débiteur dans un tel cas.

Si vous n'aviez pas mis en place le prélèvement automatique, vous auriez quand même dû verser cette somme. Si vous n'aviez pas payé dans les temps, vous auriez été en situation d'impayé, avec le risque de coupure ou de réduction de la puissance qui va de pair.

Par Billy

Bonjour à tous,

Merci pour vos réponses.

Effectivement, le prélèvement automatique n'est peut-être pas une bonne idée, il faut que je voie pour le changer.

Si je comprends bien, tout est normal alors ? Car oui, c'est bien un rattrapage que je leur dois. Ils m'ont bien envoyé un mail (comme l'un des commentaires que j'ai pu lire le précise), mais leurs mails se perdent parmi une foule d'autres sans importance, d'autant plus que j'en reçois de différentes entreprises. À moins de passer une heure par jour à lire chaque mail, ce qui n'est pas mon cas, je trouve que l'avertissement devrait être plus clair, comme une lettre papier ou un appel (non, je ne suis pas en zéro papier justement).

J'ai simplement l'impression que c'est une technique facile pour prendre de l'argent directement, sans se soucier de prévenir correctement. Si cela passe, tant mieux pour eux ! Imaginez une personne âgée qui ne connaît rien à l'informatique et à qui cela arrive, ne trouveriez-vous pas cela injuste ?

De plus, ce qui me sidère, c'est qu'ils refusent le remboursement. Imaginez une femme au foyer seule, à qui il reste 500 euros pour nourrir ses enfants, et là, bam, rattrapage ! Et on ne peut rien contester.

Je suis étonné qu'il n'y ait pas de loi obligeant l'entreprise à s'assurer que le consommateur a bien pris connaissance des documents importants, comme un rattrapage conséquent.

Je tiens à préciser que j'ai toujours été un bon payeur, j'ai toujours réglé mes dettes et mes factures, mais j'ai souvent l'impression que l'entreprise fait ce qu'elle veut de nous.

Si quelqu'un connaît une loi qui contredirait ou validerait mes arguments, je serais ravi de la lire.

Par yapasdequoi

Hélas, vos arguments sont bien peu convaincants, vous devez suivre votre consommation et consulter vos factures régulièrement.

Si vous n'acceptez pas des formats électroniques, il faut le spécifier et exiger des factures papier.

MAis le courrier papier comme électronique peut se perdre. Ce n'est jamais une excuse pour ne pas payer ses dettes.

Un étalement n'est possible que dans le cadre d'un dossier de surendettement, ce qui poserait d'autres contraintes.

Par Billy

YAPASDEQUOI, je ne suis pas du tout d'accord avec vous. D'abord, l'étalement de la dette est possible sans avoir recours à un dossier de surendettement. L'an dernier, Engie m'avait appelé pour me proposer de régler la somme due ou de mettre en place un échéancier. Pourquoi TOTAL n'a-t-il pas fait de même ? Votre argument ne tient pas.

Est-ce trop compliqué pour TOTAL de proposer cela ? Je doute qu'ils aient des difficultés économiques qui les empêchent de mettre en place une telle solution.

En vous lisant, j'ai l'impression que vous me dites : "Eh bien, c'est comme ça, tu n'avais qu'à mieux gérer." Mais c'est exactement de cette manière que l'on permet aux entreprises abusives de l'emporter sur les consommateurs !

Quand j'ai eu un problème avec Bouygues à cause d'options ajoutées sans mon consentement, ils m'ont répondu la même chose : "C'est à vous de faire attention à vos factures." Certes, mais ce sont eux qui ajoutaient ces options sans mon accord. Et après, c'est à moi de surveiller ?

C'est la même situation avec mon problème de rattrapage chez TOTAL. Ils me prélèvent une somme importante en m'envoyant seulement un mail, et c'est à moi de faire attention ? Je n'ai même pas reçu d'appel ! Comment peuvent-ils être certains que le consommateur a bien pris connaissance du mail ? Qu'il a les moyens de payer ? Ou qu'il ne sera pas en difficulté financière après ce prélèvement ? Ils ne le peuvent pas, car ils n'envoient qu'un simple mail. Je suis sûr que beaucoup d'autres personnes ont connu la même situation.

Oui, j'ai ma part de responsabilité, j'aurais dû vérifier mes mails. Mais cette technique de communication n'est pas adaptée à de telles conséquences, et je suis certain qu'ils le savent.

Vous êtes très strict avec moi, mais vous ne reprochez rien à l'entreprise. Si cela vous arrivait, ne seriez-vous pas mécontent ?

De plus, je comprends que la perte ou la non-réception d'un courrier ne justifie pas le non-paiement d'une dette. Cependant, la communication d'une dette importante ne doit pas être prise à la légère, et l'entreprise devrait s'assurer que le consommateur ait bien reçu l'information, par exemple avec un appel téléphonique.

Merci pour votre commentaire, mais sur ce forum, j'attendais une aide juridique claire, avec des arguments basés sur des textes de loi. Que j'aie tort ou raison, ce n'est pas la logique ou l'opinion qui compte, mais la loi. J'aimerais simplement savoir si ce qu'ils font est légal ou non.

Merci.

Par yapasdequoi

Vous pouvez signaler votre litige au médiateur de l'énergie comme déjà dit.

Par jodelariege

lu sur le site de total:

" Que faire en cas de difficulté de paiement ?

En cas de problème de trésorerie, contactez sans tarder le service client TotalEnergies au 09 70 80 65 45 afin d'étudier votre situation."

Par Billy

Oui je vais peut-etre faire appel au mediateur merci.

J'ai deja apeller Total et ils ne veulent rien savoir, pour eux ils m'ont envoyer un mail donc aucun probleme, aucun remboursement possible.

Par Isadore

L'étalement de la dette est possible si le créancier est d'accord. Sauf dans certains cas précis fixés par la loi, décision judiciaire, dossier de surendettement ou contrat, tout créancier a le droit d'exiger un remboursement immédiat.

Sur le plan commercial et humain, un fournisseur d'énergie peut proposer des facilités de paiement. Mais c'est une faveur faite au client, pas un droit de celui-ci.

Certes, mais ce sont eux qui ajoutaient ces options sans mon accord. Et après, c'est à moi de surveiller ?

La situation n'est pas la même. Ce n'est en effet pas à vous de surveiller qu'on ne vous fasse pas payer des services pour lesquels vous n'avez pas souscrit de contrat. C'est de la vente forcée et c'est illégal.

Ici il est question de payer de l'électricité que vous avez consommée. Le fournisseur est tenu de vous remettre une facture. Vous avez donné à votre fournisseur la permission de prélever le montant de vos factures, selon le prix fixé par le contrat que vous avez signé. Le contrat est la loi des parties (article 1103 du Code civil).

Juridiquement ce n'est pas au fournisseur d'électricité de se soucier de la gestion de vos finances. Donc oui, il est légal pour le fournisseur de vous envoyer la facture par message électronique ou sur votre espace en ligne (sauf si vous l'avez demandé au format papier). Le gouvernement pousse d'ailleurs à la facturation électronique. Et oui il est légal de prélever sur votre compte la somme que vous lui devez, puisque vous l'y avez autorisé en signant le contrat et le mandat.

A moins que votre contrat ne l'oblige à vous téléphoner à chaque fois que la somme à prélever dépasse x euros, tout a été fait dans les règles.

Par janus2

aucun remboursement possible.

Mais sous quel prétexte voudriez-vous être remboursé ? Vous avez bien consommé ce qui vous est facturé non ? Ou alors vous contestez cette régularisation ?

Par yapasdequoi

Avant de saisir le médiateur il y a des démarches préalables obligatoires. Consultez bien le site indiqué.

Par Billy

Bonjour à tous et merci pour toutes vos réponses.

Ma question n'était pas orientée vers le fait de savoir si je dois payer ou non. En effet, je n'ai pas contesté la facture auprès de ma banque et j'ai payé ce que je devais (même si cela fait mal au portefeuille). Comme je l'ai mentionné plus haut, je suis un bon payeur et je règle toujours ce que je dois.

Ma question était plutôt d'ordre juridique, dans le cas où cela m'arriverait dans les jours à venir, ou à d'autres personnes

qui pourraient rencontrer le même problème.

Je me demandais simplement si c'était légal de n'envoyer qu'un mail pour un rattrapage aussi conséquent. De ce que j'ai compris, je suis en mode prélèvement automatique, donc oui, ils ont le droit de prélever à la source, pas de souci. Mais là où je trouve qu'il y a ambiguïté, c'est dans la communication. Je n'ai eu ni appel, ni courrier papier (alors que je ne suis pas en mode zéro papier, je vous le rappelle).

En effet, comme je l'ai mentionné, ENGIE m'avait appelé pour m'informer que je devais payer 800 euros et m'a proposé un échelonnement. Alors pourquoi pas TOTAL ? Vous me dites qu'ils ne sont pas obligés d'en proposer un, certes, mais je trouve cela très limite.

J'avais suffisamment de fonds pour payer, mais si cela avait été une facture de 2000 euros et qu'ils me prélevaient tout ? Je n'aurais pas pu payer mes autres factures, ni subvenir à mes besoins. J'aurais été encore plus endetté que je ne le suis actuellement. Heureusement, ce n'est pas mon cas, mais je trouve anormal qu'ils ne proposent pas automatiquement une solution. Envoyer un mail, c'est bien, mais encore faut-il qu'il soit lu. C'est pour cela que les lettres recommandées existent : la personne ayant reçu la lettre ne peut pas la contester, et l'expéditeur est sûr que le destinataire en a pris connaissance, évitant ainsi ce type de litige.

Je ne conteste donc pas la facture, ni le fait qu'ils puissent prélever à la source, mais je reste très dubitatif sur le fait qu'un simple mail soit envoyé pour une facture d'un tel montant. C'est pourquoi j'aimerais avoir un appui juridique, avec un texte de loi qui me dirait si cela est conforme ou non.

Ma démarche n'est pas individuelle, mais vise plutôt à protéger le consommateur, car OUI, certaines entreprises abusent des consommateurs, et face à elles, ce ne sont pas les avis de comptoir qui comptent, mais les textes de loi. Je ne dis pas que j'ai été abusé par TOTAL, je cherche simplement un avis juridique sur la question de la communication.

Enfin, si personne n'a de réponse juridique à m'apporter, je vous remercie tous d'avoir pris le temps de me répondre.

Par yapasdequoi

La réponse juridique est dans votre contrat.
Vous y lirez les obligations du fournisseur.

Vous pouvez aussi changer de fournisseur pour trouver celui qui fera un courrier RAR pour adresser la facture de régularisation ou s'abstiendra de prélever à la date d'échéance.

Vous pouvez aussi éviter une régularisation en payant au réel.

Par isernon

bonjour,

sans oublier que les compteurs communicants (eau, gaz, électricité) permettent à chaque client de suivre ses consommations au jour le jour.

ensuite, effectivement, comme le marché de l'énergie est ouvert à la concurrence, chaque fournisseur présente des avantages et des inconvénients, il appartient à chaque consommateur de bien lire le contrat de fourniture avant d'y souscrire.

salutations

Par jodelariege

bonjour

il semble bien que suivant l'article 194 de la loi Pacte les fournisseurs d'Energie peuvent vous envoyer les factures par mail sans vérifier à chaque envoi que vous avez bien reçu ce mail

d'après le lien ci dessous vous avez donné votre mail à la souscription du contrat et l'entreprise a vérifié que votre mail fonctionnait bien

"<https://www.defenseconso.fr/dematerialisation-de-la-facture-denergie-et-la-loi-pactee>"

c'était donc bien à vous de vérifier tous vos mails