



Changement de contrat par fournisseur Hxxxxxx sans signature clié

Par Mathieu_dem

Bonjour a toutes et tous,

Je tiens à poster ici une demande d'aide car j'avoue que je suis surpris par les pratiques de mon fournisseur d'électricité.

Je suis militaire de carrière et j'ai donc été muté de la banlieue lyonnaise a l'Isère au 01 août 2021. J'ai donc résilié mon contrat auprès de txxxx éxxx et souscrit un contrat auprès d'haxxxxxxx.

A l'aide du relevé de consommation et du point de livraison le contrat est établi à 100? par mois sur 12 mois et une régularisation a la date d'anniversaire,jusque là pas de surprise.

Cependant en septembre, mes voisins s'installent (et nos compteurs sont côte à côte).

Je pars seul a paris et je laisse ma femme et mes jumeaux a la maison.

Le lendemain mon épouse m'appelle et me dit qu'il n'y a plus d'électricité a la maison.

Nous sommes un samedi, j'ai contacté et le fournisseur et le livreur d'électricité. Rien n'a été fait ma femme est restée avec mes bébés de 9 mois sans électricité pendant trois jours.

J'apprends le 08 juillet 2022 a la réception d'une facture de 2043? que :

- Mon contrat a été résilié en septembre sans raison.

- Qu'un nouveau contrat avec une nouvelle référence a été mis en place, sans demande de prélèvement sepa et de proposition de montant

- Le montant était de 100? initialement mais qu'hxxxxxx l'a mis a 10?.

- Le prélèvement sur un compte étant automatique et pré établi à la base nous n'avons pas contrôlé le montant prélevé.

- L'échéancier est passé a 209? plus les 2043? a payer.

- Nous avons envoyé deux courriers en recommandé pour demander un échelonnement et malgré les accusés de réception, Hxxxxxx me déclare ne pas avoir mes courriers.

Comment puis je faire dans ce cas qui est préoccupant car si je ne paye pas il me coupent l'électricité ?

Merci a tous.

Par AGeorges

Bonjour,

Pouvez-vous imaginer qu'il y ait eu une confusion entre votre compteur et celui du voisin ?

En principe, les compteurs ont un n°, et ce n° est rappelé dans les courriers. Avez-vous vérifié qu'il s'agissait bien du vôtre.

S'il y a eu une embrouille avec votre voisin qui a résilié un contrat avec hxxxx et qu'ils ont cru que c'était vous ?

Le droit à l'électricité étant acquis à tous, ne disposez-vous pas d'un n° de téléphone d'urgence qui fonctionnerait aussi le week-end ?

Par Mathieu_dem

Bonjour,

Pour vous répondre dans l'ordre, il ne peut pas y avoir de confusion car il y a deux compteurs avec deux numéros et deux maisons appartenant à un seul propriétaire. Mis a part une erreur du propriétaire qui déclare ne pas avoir fait les vérifications ont été faites.

Le numéro d'urgence pour l'électricité il a été contacté et rien n'a pu être fait donc pas d'électricité du week-end.

Par AGeorges

Bonjour Mathieu,

Autorité supérieure pour les conflits avec votre fournisseur :

Energie-Info est le service d'information du médiateur national de l'énergie par téléphone (0 800 112 212, service et appel gratuits) ou par Internet (energie-info.fr).

D'après votre exposé, vous rapprochez l'installation de vos voisins de celui de votre coupure. Est-ce réel ?

En principe, la mensualisation est sur 11 mois, le douzième étant l'ajustement. Ce qui fait 1.100? par an. D'où peut donc venir cette facture de plus de 2.000? ? A quoi correspond-elle ? Un solde dû ? Ce qui fait que votre facture annuelle aurait été de plus de 3100? pour 1100? de prévus ?

Comment était-il prévu que vous régliez ? Normalement, la mensualisation implique des prélèvements automatiques. La facture de 2043? a-t-elle été présentée à votre banque qui l'a rejetée ?

Pour information, un numéro d'urgence ne peut concerner que les pannes de type technique. Un contrat rompu pour non-paiement ne peut se résoudre par ce numéro. Je ne dis pas que c'est votre cas, mais cela ferait partie de l'erreur.

Par Mathieu_dem

En effet, je rapproche la rupture de mon contrat et la résiliation de celui ci par l'emménagement de mes voisins mais cela peut être une toute autre raison puisque je n'ai jamais eu de réponse.

Mon contrat était prévu a 1100? a l'année en effet mais suite à la rupture de contrat le fournisseur l'a passe a 10? ce qui fait 110?. Donc 900? (non prélevé car résiliation+modification de la somme) plus 1143? pour la régularisation ce qui fait 2043?. Sans que l'on ne m'avertisse ou que je signe le nouveau contrat...

Par AGeorges

Désolé Mathieu,

En principe, les fournisseurs d'électricité ont des obligations nombreuses. Faire n'importe quoi comme résilier un contrat sans demande associée ne me paraît pas possible.

Pouvez vous éclaircir quelques points :

J'ai donc été muté de la banlieue lyonnaise a l'Isère au 01 août 2021. J'ai donc résilié mon contrat auprès de txxxx éxxx et souscrit un contrat auprès d'haxxxxxx.

Ceci concerne à la fois votre ancienne et votre nouvelle habitation ?

Pour l'ancienne, vous aviez un contrat avec txxxx éxxx, que vous avez résilié pour cause de déménagement.

Pour la nouvelle, vous avez contacté avec haxxxxxx.

Il n'y a donc pas de lien entre les deux et nous pouvons oublier 'le passé'. (?)

Pour le nouveau contrat, vous avez souscrit, début août 2021, un abonnement au taux de 100? x 11 mois, en prélèvement sur un compte.

Pour une raison inconnue, votre fournisseur a cassé le contrat début octobre, soit vers l'arrivée de vos voisins. Il n'a donc prélevé que deux mois à 100?.

Le contrat a alors basculé sur un versement mensuel de 10?, ce qui ne correspond à rien, sauf une maison inhabitée !

Vous n'avez pas vérifié vos prélèvements, pas demandé la raison de ce changement en octobre pendant les 9 mois qui ont suivi (?).

Il est possible qu'il n'y ait eu AUCUN relevé de compteur pendant cette période (cas des petits consommateurs).

On arrive donc à la période de régularisation.

Vous avez payé : $2 \times 100? + 9 \times 10? = 290?$.

Vous dites que la régularisation est de 1143?.

Donc votre consommation a été de $1143? + 290?$, ce qui NE FAIT PAS 2043? mais 1433? ???

En situation "normale" :

- Vous auriez surveillé les prélèvements et la régularisation de juillet pour vérifier si les estimations étaient correctes, dans ce cas, cela semble un peu sous-estimé.

- la somme de régularisation (donc 1143?) aurait été débitée de votre compte avec notification de votre banque en cas de provision insuffisante,

- un nouvel échancier vous aurait été adressé pour ajuster la provision mensuelle sur 11 mois en la passant à environ 1433? divisé par 11 soit 130? par mois.

- Il n'y a pas lieu d'ajouter les 9 mois à 100? impayés à la régularisation. Régulariser un montant consiste à faire la soustraction entre ce que vous devez et ce que vous avez payé.

En fait, il faut reprendre le total de votre facture ANNUELLE au niveau de la consommation et y soustraire les prélèvements qui ont été fait au fil des mois, soit d'après ce que j'ai compris 290?.

Votre facture annuelle de consommation devrait être de 1.433?, dont 290? ont déjà été réglés par prélèvement, ce qui fait une régularisation de 1143?.

Merci de corriger ce que je n'aurais pas compris.

En tous cas, si l'on vous réclame effectivement 2043?, c'est qu'il y a un loup !

Par Mathieu_dem

J'ai souscrit le 28/07/2021 pour une arrivée le 01/08/2021

Mes voisins sont arrivés le 01/09/2021 et aucun prevelement a été fait.

Le contrat a été résilié puis instauré a 10? par mois sans contrôle de ma part en effet .

La théorie : $100? \times 11 = 1100?$

La pratique : $10 \times 11 = 110?$ régularisation demandée sur ces sommes : 990?, il s'agit de la différence entre ce qui a été payé et ce qui aurait dû l'être. Et le fournisseur me ma demande.

Ensuite j'ai consommé l'équivalent de 1050? d'électricité en plus (logement dont le bilan énergétique n'a pas été fait, pris a bail par l'état auprès d'un propriétaire...), Donc les chauffages a 23 pour qu'il fasse 18 dans la maison avec des petits, les machines, le chauffe eau...

Voilà en espérant avoir été clair

Par AGeorges

Bonsoir Mathieu,

Le contrat a été résilié puis instauré a 10? par mois

j'ai consommé l'équivalent de 1050? d'électricité en plus

Ce qui ne semble pas possible est que le fournisseur vous ait prélevé 10? par mois et qu'il ait crédité votre compte de 100?.

S'il y a eu une sorte d'erreur initiale et que ce qui a été prévu initialement était de 11 fois 100?, ceci a été annulé par le changement de contrat. Un contrat en remplace un autre. Ils ne peuvent pas avoir une vie parallèle qui permet, au bout d'un an de les rapprocher l'un de l'autre.

En quelque sorte, peu importe que vous ayez prévu de payer $11 \times 100?$, et cela ne peut entrer en ligne de compte UN AN après.

Si, au bout d'un an, il est établi que vous avez consommé 1050? de plus, ce ne peut être que EN PLUS par rapport à ce que vous avez effectivement payé. Dans votre cas 110? puisqu'il n'y a jamais eu de prélèvement de 100?. Il est possible qu'avant votre emménagement il y avait un autre contrat en cours, que ce dernier ait été annulé et qu'au lieu de vous mettre en place un contrat pour 100?, comme convenu, ils se soient trompés et enregistré 10? au lieu de 100?.

Et dans ce cas, votre consommation est de $1050? + 110?$.

Ce qui fait 1160?, pas très loin de la toute première estimation.

Ce montant annuel me semble toutefois un peu faible pour une maison de 4 personnes pas très bien isolée, sauf si le chauffage n'est pas électrique.

Pouvez-vous indiquer le coût annuel de votre consommation électrique ? Vous devez bien avoir le total quelque part.

Désolé de vous embêter avec mes questions, j'essaye de comprendre ce qui a pu se passer.

Tout ceci n'explique tout de même pas la coupure. Si vous êtes censé payer 10? par prélèvement et que la demande n'est pas rejetée, il n'y a pas de raison de vous couper !

Par Mathieu_dem

Bonjour,
Est il possible de vous envoyer ma facture afin de l'étudier?
Bien à vous