Trop perçu Engie de 6008,77 ?.

Par Thie Ry

Bonjour,
Ma facture de gaz d'Engie datée du 11 septembre 2026, fait apparaitre un trop perçu en ma faveur de 6008,77 ?.
Il est écrit sue cette meme factute, que ce montant me sera crédité sous 15 jours maximum, soit le 26 septembre.
A la date prévu, aucun remboursement.
J'ai appellé de nombreuses fois le service client, " paiement dans la semaine"
J'ai rebouvellé l'appel durant 3 semainnes , en vain.
Je passe sur certains détails, ne pouvant publier en intégralité.
Hier, soit plus d'un mois aprés le délai mentionné sur la facture, j'ai été remboursé de la totalité avec, 25? de dédomagement.
Quelles sont les possiblilitées qui s'offrent a moi, pour engager une procédure pour/
Délai de paiement non respecté, préjudices mral et financier.

Merci.

Par janus2

Bonjour,
Comment est-ce possible d'avoir un tel trop perçu (plus de 6000? !) ? Vous ne vous en étiez pas rendu compte avant cette facture ?

Par Thie Ry

Bonjour,
En 2023 le compteur avait été changé.
La télétransmission, n'avait jamais été activée.
Elle l'a été début septembre 2026.
Nous avons payé, durant 3 ans une estimation.
La télétransmission, a fait apparaître le trop perçu, qui m'a ete signifié sur ma facture du mois de septembre 2026.
A savoir, une régularisation devant être effectuée 15 jours après émission de la facture.
Depuis, je me suis battu avec Engie.
Appels téléphoniques, sans résultat.
Posts, sur les réseaux sociaux. Les choses ont commencé à bouger.
Lettre recommandée avec AR. Là, réception de mails du service client.
Jusqu'à hier, ou le paiement a été effectué.
J'ai demandé par mail, un dédommagement suite au retard.
Ainsi que pour préjudices moral et financier.
Engie, m'a gracieusement accordé, 25?.
C'est, pour cette raison, que je me renseigne pour aller plus loin, et obtenir réparation.
Merci de m'avoir lu.

Par Isadore

Bonjour,
La procédure se passe au tribunal judiciaire, avec une conciliation obligatoire si la somme réclamée est inférieure à 5 000 euros.

Vous envisagez la procédure par rapport à ce problème de teletransmission ? Car je ne vois pas trop comment argumenter un préjudice moral pour quelques semaines de retard. Et pour le préjudice financier, vous obtiendrez une somme trop faible pour justifier la perte de votre temps.

Par Thie Ry

1, le délai fixé par Engie pour me rembourser, n'a pas été respecté.
2, Nous avons payé durant 3 ans, quasiment le triple de notre consommation.
N'y voyez vous pas un préjugé moral et financier ?
Ma Mère, puisque c'est elle qui habite à cette adresse, a 93 ans. Ne pensez vous pas qu'elle aurait pu utiliser cet argent comme bon lui semble. Elle aurait pu également en placer une partie qui lui aurait rapporté un certain pourcentage.
Le dédommagement de 25?, vous paraît il être normal ?

Par Isadore

Ce n'est pas moi, c'est Engie qu'il faudra convaincre et défaut à le juge.

Il y a un préjudice financier. Le préjudice moral sera difficile à argumenter à moins que cette situation n'ait entraîné de réelles difficultés comme un surendettement. Il faudrait notamment pouvoir justifier de démarches accomplies pendant ces trois ans pour demander la régularisation. Il est évident que si vous avez découvert la situation en septembre à l'initiative d'Engie, le préjudice moral est à peu près nul.

Quant au préjudice financier, au-delà de la perte des intérêts hypothétiques, il faudrait aussi le justifier.

25 euros ce n'est pas énorme, demandez un geste commercial à Engie. Si votre mère a une protection juridique, elle peut toujours la mettre sur le coup.

Mais franchement, vu ce que vous pouvez espérer gagner en justice moins les frais à engager... disons qu'en termes de tarif horaire ça reportera moins qu'aller faire la plonge au restaurant du coin.

L'âge de votre mère n'est pas un facteur qui joue sur l'existence du préjudice moral ou financier. Une personne de 93 ans en bonne santé aura plus de mal à démontrer un préjudice grave qu'une personne de 20 ans à l'AAH.

Par Thie Ry

Merci de votre réponse.

Par hideo

Bonsoir,
Vous pouvez éventuellement saisir le médiateur ENGIE , pour essayez d'obtenir un geste commercial conséquent.
C'est gratuit et faisable en ligne .
Cordialement

Par JFAba

Bonsoir,

De mon point de vue, manquement du gestionnaire du réseau GRDF et erreur de facturation du fournisseur:

-le fournisseur doit facturer au moins une fois par an sur consommation réelle
-ainsi le gestionnaire du réseau doit fait un relevé au moins une fois par an.

Article L. 224-11 du code de la consommation : le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude

Art L432-8 code de l'énergie:
un gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel est notamment chargé, dans le cadre des cahiers des charges de concession et des règlements de service des régies mentionnés au I du même article L. 2224-31 :
7° D'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des

données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités ;

et le fournisseur ne peut facturer des consommations antérieures à 14 mois avant dernier relevé (pour vous septembre 2026 ?)
"Aucune consommation d'électricité ou de gaz
naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée"

Apparemment votre fournisseur a calculé le trop perçu en vous facturant la consommation depuis le changement de compteur en 2023.
De mon point de vue, il est dans l'erreur.
Si, pendant 3 ans, le gestionnaire n'a pas communiqué de relevé au fournisseur, le problème est entre le gestionnaire et le fournisseur qui peut retourner contre GRDF pour le préjudice subi (consommation entre pose compteur 2023 et 14 mois avant dernier relevé 2026 ne pouvant plus être facturée)

Soumettez votre situation au médiateur national de l'énergie.
(j'ai vu un cas où absence de relevé pendant plus d'un an, le médiateur calcule la conso moyenne avec ancienne période de relevé et seul les 14 mois antérieur au dernier relevé sont du par l'abonné).

Par Thie Ry

@ideho, @JFAba, merci pour vos réponses.
Je pense, qu'effectivement, je vais me torner vers un concialateur.

Merci également a tou ceux qui ont prit le temps de me répondre.

Par janus2

et le fournisseur ne peut facturer des consommations antérieures à 14 mois avant dernier relevé (pour vous septembre 2026 ?)
"Aucune consommation d'électricité ou de gaz
naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée"

Bonjour,
C'est un peu hors sujet, non ?
On ne demande pas à Thie Ry de payer quoi que ce soit, on lui rembourse un trop perçu !

Par JFAba

Bonjour,

On ne demande pas à Thie Ry de payer quoi que ce soit, on lui rembourse un trop perçu !

Vous avez raison , on rembourse à Thie Ry un trop perçu.

Pour savoir ce qu'il a réellement payé une fois le trop perçu de 6000 euros remboursé, il faudrait avoir le détail du calcul menant à 6000 euros.
Mais vous avez surement raison , Thie Ry doit payer sa réelle consommation durant ces 3 ans !
mais calculée au tarif en vigueur durant la période de conso ou avec un tarif lissé cohérent, le prix du gaz étant très instable depuis mi 2023.

il serait donc intéressant d'avoir le détail du calcul du trop perçu par le fournisseur.
J'ai eu une expérience de compteur défectueux. La première proposition du trop perçu par le fournisseur a été triplée après "négociation".