Réclamation EDF

Par quentin83

Bonjour,
J'écris sur ce forum car j'ai eu la mauvaise surprise d'avoir une facture de régularisation de quasiment 2000 euros d'électricité de consommation par EDF pour les années 2021, 2022 et 2023 ! A régler bien entendu avant le 8 février... une réclamation a été faite bien entendu. Je sais que passé un délai de deux mois, je dois contacter le médiateur mais je vous contacte tout d'abord ici simplement pour avoir votre avis.

Nous avons souscrit un contrat (maison neuve) en mars 2021. Nous avons opté pour le contrat de base. En décembre 2021, nous avons souhaité essayer l'option « heures creuses ». Le conseiller nous a dit que si cela nous plaisait pas il était tout à fait possible de changer. Effectivement après quelques semaines d'essai, il s'est avéré que cette option ne nous convenait pas. Nous avons donc demander à rechanger pour le contrat précédent. Aucun problème selon le conseiller qui a procédé au changement. Depuis ce temps, nous n'avons été contacté pas aucun conseiller et tout se déroulait normalement (mensualisations, factures et régularisation chaque année).

Suite à la réception de cette facture de régularisation cette semaine de 2000 euros, je m'aperçois que l'interface de mon application a changé, qu'il y a indiqué que mon contrat est celui avec option « heures creuses ». Cela est étonnant car tout a changé du jour au lendemain ; la veille l'application indiquait encore que mon contrat était le contrat de base.
Je téléphone au service client qui m'indique que nous avons souscrit un contrat avec option « heures creuses » depuis décembre 2021 et qu'il n'y a eu aucun changement depuis. FAUX bien entendu. Visiblement notre appel n'a pas été pris en compte.
Je précise que sur toutes les factures (2021, 2022 et 2023) il est indiqué que nous sommes sur un contrat de base, idem sur l'application qui détaille notre consommation depuis 3 ans, idem sur les mails que nous recevons de EDF pour me communiquer les changements de tarifs de la formule "base".
Je précise aussi que sur les factures de ces dernières années, il est bien indiqué « compteur communicant ».
On nous a indiqué que bien qu'il y ait écrit « compteur communicant » cela ne signifiait pas que le compteur LINKY communiquait avec eux (??????), et qu'il nous revenait de leur donner un relevé exact. Selon la conseillère, le compteur ne communiquait pas avec eux suite a un bug. Pourtant, aucun conseiller ne nous a contacté depuis l'ouverture de notre contrat pour nous le préciser et nous demander de leur communiquer quoi que ce soit.
Enfin, et sur la facture de régularisation il est indiqué « relevé client » alors que nous n'avons jamais donné de relevé.
Tout cela n'a aucun sens.
Ils n'ont pas pris en compte notre appel de début 2022 modifiant notre contrat pour le contrat de base et maintenant considèrent que nous sommes avec un contrat avec option « heures creuses » depuis décembre 2021.
Ont-ils le droit de faire une régularisation sur une période aussi importante ? Il me semblait qu'ils étaient limité à une année, voire 14 mois et notre régularisation s'étend de décembre 2021 à janvier 2024 soit 25 mois.
Sur leur facture de régularisation de prés de 2000 euros , évidement l'intitulé "heures creuses" apparait désormais a la place de "base" comme sur les factures des deux dernières années.
Peuvent-ils appliquer cette option maintenant alors que tout est de leur fait et que tous les documents transmis pas leurs services mentionnent le contraire ? Peux t'on parler de fausses factures ?
Du fait de ces erreurs nous n'avons absolument pas prit en compte les heures pleines et creuses depuis 2 ans... Ce qui a évidement gonflé cette facture de régularisation 2 ans plus tard ...
Pensez vous qu'un geste commercial de la part d'EDF est possible du fait de toutes ces incohérences dans notre contrat nous ayant irrémédiablement lésé sur notre consommation ..?

En vous remerciant d'avance pour vos réponses
Cordialement

Par isernon

bonjour,

je vous conseille de contacter le médiateur de votre fournisseur d'électricité.

l'avantage du compteur communicant, c'est que vous pouvez consulter les consommations enregistrées

quotidiennement.

salutations