

Objet : Réponse à votre réclamation
De : EDF - Service Consommateurs <serviceconsommateurs.EDF@edf.fr>
Date : 27/08/2024 14:29
À : patvalclamar@gmail.com;



Bonjour Madame SIMON,

Vous attendez des réponses concernant votre courrier recommandé du 17/06/2024.

Tout d'abord, je tiens à vous présenter mes plus sincères excuses au nom d'EDF pour le délai de réponse.

Lors de notre entretien téléphonique du 10/07/2024, je vous ai expliqué les factures du 10/12/2023 et du 29/05/2024.

La facture du 10/12/2023 d'un montant de 243,46 € est basée sur des relevés estimés qui ne correspondent pas à votre consommation réelle. Sur votre espace client, vous avez constaté que vous aviez un solde créditeur par rapport aux relevés de compteurs saisis. Ce solde créditeur vous a été confirmé par le Service Client or comme je vous l'ai expliqué, les estimations en euros TTC sont fondées sur une consommation estimée.

Cette indication n'est pas contractuelle.

Je suis navrée que le Service Client n'ait pas été à la hauteur de vos attentes. Comptez sur moi pour faire un retour aux personnes concernées.

En ce qui concerne la facture du 29/05/2024 d'un montant de 149,07 €, elle régularise plus de 14 mois de consommation. Nous aurions dû réajuster votre consommation à plusieurs moments. Nous ne l'avons pas fait ! Ce n'est pas normal.

Conformément à l'article L224-11 du Code de la Consommation relatif à la Loi sur la Transition Énergétique (LTE), j'annule 86 kWh en heures creuses et 478 kWh en heures pleines correspondant à la régularisation de votre consommation du 24/07/2021 au 27/03/2023 afin de limiter la

facturation à 14 mois depuis le dernier relevé.

J'ai pris en compte le tarif le plus avantageux pour vous sur cette période (du 27/03/2023 au 27/03/2023).

Le montant de la facture rectificative en votre faveur s'élève à -120,41 €.

Je joins à ce courriel l'explication du calcul de votre LTE.

Pour votre demande de diminution de puissance de 9 kVA à 6 kVA, Enedis, le gestionnaire du réseau électrique, doit remplacer votre compteur d'électricité d'ancienne génération par un compteur Linky or vous vous opposez à ce remplacement.

Le compteur d'électricité fait partie intégrante du réseau public d'électricité au même titre que les poteaux ou les lignes électriques. Il n'est pas la propriété du client.

Conformément aux obligations légales et réglementaires reprises dans votre contrat de fourniture d'électricité, Enedis a obligation d'entretenir et renouveler le dispositif de comptage.

A ce titre, Enedis n'installe désormais que des compteurs communicants Linky.

Concernant la TCFE (Taxe sur la Consommation Finale de l'Électricité), vous avez raison ! Elle est abrogée depuis le 01/01/2023.

Néanmoins, elle apparaît sur la facture du 29/05/2024 pour un volume de 2203 kWh, pour la période du 24/07/2021 au 31/12/2022.

Enfin et pour terminer, vous avez eu 2 frais de prestations qui correspondent à des interventions pour impayés (réduction de puissance). Je vous rembourse ces frais d'un montant total de 115,40 € TTC (48,08 € HT la prestation soit 57,70 € TTC).

Nous en avons parlé le 10/07/2024 : pour compenser vos nombreuses démarches et le délai de réponse, j'ai le plaisir de vous offrir 80 €.

Je déduis ces montants de votre solde dû, ce qui le ramène à 426,17 €.

Si vous avez des difficultés pour régler ce montant, n'hésitez pas à me contacter au 03 45 81 00 46 sous 15 jours pour étaler vos paiements.

Votre dernière facture cyclique du 23/07/2024 d'un montant de 400,42 € est estimée. Nous pouvons la corriger si vous nous communiquez un relevé de compteur.

Je n'ai pas réussi à vous joindre, j'aurais aimé partager avec vous mes conclusions. J'espère que tout est clair pour vous. Je reste disponible pour compléter ma réponse. Je vous confie à l'avenir au Service Client d'EDF pour vos futures demandes.

Excellente journée !

Sandrine DUCHANGE
Chargée de votre satisfaction
Service Consommateurs EDF

En cas de désaccord avec la présente réponse, vous pouvez saisir le Médiateur du groupe EDF, par courrier à : Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris cedex 08 ou en ligne sur <https://mediateur.edf.fr>. Si vous préférez, vous pouvez contacter le Médiateur national de l'énergie, par courrier à : Libre réponse n°59252 - 75443 Paris cedex 09 ou en ligne sur www.energie-mediateur.fr

Ce message est strictement confidentiel. Son intégrité n'est pas assurée sur Internet. Si vous n'êtes pas destinataire du message, merci de le détruire.
EDF SA au capital de 2 084 365 041 euros, RCS Paris n° 552 081 317
Copyright © EDF 2006
L'énergie est notre avenir, économisons-la!

"Le 27/06/2024 à 14:41, PATRICK SIMON a écrit:"

Patrick et Valérie simon
11 rue de Paris
58440 La Celle sur Loire

PDL 12 559 189 555 502
N° client 5 024 190 549

Madame, Monsieur,

Le 17 juin 2024, le courrier RAR ci-joint, accompagné des annexes, vous a été transmis. A ce jour aucune réponse ne nous a été apportée. Pour autant, malgré cette contestation restée sans réponse, Enedis s'est à nouveau présenté ce matin pour une limitation de puissance sur notre compteur pour une facture de 192,49€.

Dans l'attente d'une réponse au courrier joint dans les meilleurs délais,
Cordialement,
Valérie simon