

EDF Service Consommateurs
TSA 31942
62978 ARRAS Cedex 9

Madame Valérie SIMON
11 rue de Paris
58440 LA CELLE SUR LOIRE

Vos références : 5024190549
Interlocuteur : Sandrine DUCHANGE
Ligne directe : 03 45 81 00 46
Objet : Réponse à votre réclamation

Reims, le 24 octobre 2024

Madame SIMON,

Vous attendez une réponse claire par écrit depuis le 04/07/2024 concernant plusieurs points exposés dans vos courriers du 17/06/2024 et du 31/08/2024. Je comprends votre demande.

Pour autant, je vous ai apporté une réponse écrite par mail le 27/08/2024 vous expliquant les factures du 10/12/2023 et du 29/05/2024 :

La facture du 10/12/2023 d'un montant de 243,46 € basée sur des relevés estimés (vous disposez d'un compteur ancienne génération sur place) ne correspond pas à votre consommation réelle.

Sur votre espace client, vous avez constaté un solde créditeur par rapport aux relevés enregistrés. Cela reste une projection ! Ces informations ne sont pas contractuelles, c'est bien la facture que vous recevez qui est à prendre en compte. Je suis vraiment navrée que le Service Client vous ait apporté une autre réponse que celle-ci et comme je vous l'avais précisé dans mon mail du 27/08/2024, un retour pédagogique a été réalisé auprès des personnes concernées.

Pour la facture du 29/05/2024 d'un montant de 149,07 €, elle régularise plus de 14 mois de consommation. Nous avons donc appliqué l'article L224-11 du Code de la Consommation relatif à la Loi sur la Transition Energétique (LTE) en annulant 86

kWh en heures creuses et 478 kWh en heures pleines correspondant à la régularisation de votre consommation pour la période du 24/07/2021 au 27/03/2023 afin de limiter la facturation à 14 mois.

C'est la facture rectificative du 27/08/2024 à -120,41 €. Ce montant s'est déduit automatiquement de votre solde dû.

Je vous joins à nouveau l'explication du calcul de votre LTE.

Concernant votre demande de diminution de puissance de 9 kVA à 6 kVA, Enedis, le gestionnaire du réseau électrique, devait intervenir le 24/05/2024 pour remplacer votre compteur actuel par un compteur Linky et diminuer votre puissance or vous vous êtes opposée 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.

Pour répondre à votre question portant sur le statut et le rôle d'EDF, il m'apparaît essentiel de rappeler les termes des Conditions Générales de Vente (CGV) du contrat que vous avez souscrit en 1999, contrat au Tarif Réglementé de Vente (TRV) base. Vous les trouverez en pièce jointe.

Elles précisent que le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement au fournisseur Électricité de France (EDF SA) et au Distributeur Enedis :

- pour EDF : la mission de fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- pour Enedis : la mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Les CGV ont été élaborées après consultation des associations de consommateurs représentatives et après concertation avec les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes. À ce titre, elles sont établies conformément au cahier des charges de concession applicable sur le territoire, dans votre cas, La Celle sur Loire, commune sur laquelle est situé votre Point de Livraison.

L'article 1^{er} des CGV du contrat que vous avez souscrit, mentionne « *Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur l'acheminement de l'électricité aux clients résidentiels assuré par Enedis et sur la fourniture d'électricité aux clients résidentiels assurée par EDF sous réserve de son acheminement* ».

De ce fait, il existe bien un lien contractuel entre vous et Enedis pour tout ce qui est de son domaine de compétence.

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

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

Pour ce qui est de la Taxe sur la Consommation Finale de l'Électricité (TCFE), elle est, en effet, abrogée depuis le 01/01/2023.

Néanmoins, cette taxe apparaît sur votre facture du 29/05/2024 pour un volume total de 2203 kWh qui correspond à la période du 24/07/2021 au 31/12/2022 juste avant son abrogation :

Détail de la facture du 29/05/2024 N°23949908894

Votre contrat Electricité						
"Tarif Bleu" - 09 kVA - Option Heures Creuses - Compteur électronique n°756						
Horaires heures creuses - 22H30-6H30 - (peuvent varier de quelques minutes)						
	Relevé début	Relevé fin	Conso kWh	Prix €HT/kWh	Montant €HT	TVA
Consommation						
Heures Creuses - 09kVA - du 24/07/21 au 27/05/24	10977 (Enedis)	13496 (Client)	2519	0,1224 ⁽¹⁾	308,30	20,0%
Heures Pleines - 09kVA - du 24/07/21 au 27/05/24	47036 (Enedis)	59869 (Client)	12833	0,1646 ⁽⁴⁾	2 111,91	20,0%
Déduction estimations - Heures Creuses - 09kVA - du 24/07/21 au 22/11/23			-1998	0,1212 ⁽¹⁾	-242,16	20,0%
Déduction estimations - Heures Pleines - 09kVA - du 24/07/21 au 22/11/23			-9747	0,1629 ⁽²⁾	-1 588,02	20,0%
Total Consommation (dont acheminement 148,98 €)			3607		590,03	
Taxes et Contributions			Conso kWh	Prix €HT/ kWh	Montant €HT	TVA
Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité (TCFE)			2203	0,00790	17,41	20,0%
Contribution au Service Public d'Électricité (CSPE)			3607	0,01713 ⁽⁵⁾	61,80	20,0%

Vous avez également eu des frais à la suite de 2 interventions pour limiter votre puissance, je vous ai remboursé ces frais d'un montant total de 115,40 € TTC. Ce montant a été déduit de votre solde dû.

Vos 2 dernières factures (23/07/2024 et 22/09/2024) sont estimées. Comme je vous l'avais notifié dans mon mail du 27/08/2024, si vous communiquez un relevé de compteur, je peux corriger votre facturation.



J'aurais aimé partager avec vous mes conclusions. J'espère que tout est clair pour vous. Je reste disponible pour compléter ma réponse au 03 45 81 00 46 . Pour vos futures demandes, je vous confie à l'avenir au Service Client.

Excellente journée !

Sandrine DUCHANGE
Chargée de votre satisfaction
Service Consommateurs EDF

A handwritten signature in blue ink that reads "Sandrine DUCHANGE".

Si, malgré nos efforts pour répondre à vos attentes, cette réponse ne vous convenait pas, 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>. Ou encore, 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