



litige avec EDF (ERDF) suite à changement d'abonnement

Par **DEZAVELLE**, le **13/04/2009** à **09:58**

Bonjour,

Voici plus de 10 ans je suis passé d'un abonnement classique à un abonnement 'TEMPO'. Lors de ce passage j'ai été oublié par EDF et suis sorti de leurs fichiers.

Pendant toute cette période je n'ai plus payé d'électricité.

Ils m'ont retrouvé fin août 2008.

Aujourd'hui ERDF me réclame:

- deux ans d'abonnement et
- l'intégralité de ma consommation

Je me retrouve donc face à une facture de plus de 6000,00 Euros qu'on me propose de payer en 3 fois.

Je n'ai pas les moyens de payer aussi rapidement.

Je souhaite donc savoir sur combien d'années de consommation ERDF peut remonter.

J'avais entendu parler de 2 ans.

J'ai vu sur un autre site qu'un jugement n'autorisait pas de remonter à plus de 5 ans.

Qu'en est-il exactement et que dois-je faire?

Merci de votre réponse rapide.

A bientôt de vous lire.

Par **ardendu56**, le **13/04/2009** à **19:01**

Bonjour, Dezavelle

La prescription est de 5 ans pour les factures de gaz et d'électricité, délai pendant lequel EDF/GDF peuvent vous réclamer un oubli de facturation ou un complément de consommation. Vous devez contacter EDF par lettre RAR et leur faire une proposition de remboursement mensuelle. Un fois ceci fait, si vous n'avez pas eu gain de cause, vous pourrez vous diriger vers le médiateur pour régler ce problème à l'amiable :

Le médiateur d'EDF assure la médiation entre le client insatisfait et la direction concernée. Il peut vous aider à régler gratuitement un litige persistant avec EDF en proposant une solution amiable en accord avec toutes les personnes concernées et à proposer des voies d'amélioration dans les relations avec les clients.

Le médiateur n'est jamais votre premier interlocuteur. Vous pouvez vous adresser quand vous pensez que votre problème n'a pas été réglé de façon satisfaisante par le Service National

Consommateurs d'EDF.

Avant de saisir le Médiateur d'EDF, vous devez avoir écrit au Fournisseur EDF (vous trouverez les coordonnées en haut à gauche de votre facture).

Que fait le médiateur ?

- il étudie à nouveau votre dossier
- il contacte, si nécessaire, les personnes concernées par le litige
- il recherche une solution équitable
- il répond par écrit en proposant une solution acceptable pour chacun ou en apportant les réponses les plus précises possible aux questions du demandeur

Le médiateur n'impose pas une solution. Il agit en toute confidentialité. Le délai de réponse est, +/- de 2 mois.

Comment saisir le médiateur ?

Le médiateur est le dernier échelon pour régler à l'amiable un litige persistant avec EDF. Il n'est jamais votre premier interlocuteur... même si il est simple d'accès.

1) Avant de vous adresser au médiateur, vous devez d'abord prendre contact avec la Direction Entreprises et Collectivités Locales d'EDF de votre région.

2) Si la réponse ne vous satisfait pas, vous devez adresser votre demande à l'adresse suivante :

EDF Direction Commerce
Division Entreprises et Collectivités Locales
Isabelle Bourdet-Richy
Tour EDF
20, place de la Défense
92050 PARIS LA DEFENSE

3) Si vous n'avez pas obtenu de réponse dans les 2 mois, vous pouvez saisir le Médiateur d'EDF à l'adresse suivante :

MEDIATEUR D'EDF
TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08

Dans tous les cas, merci de joindre toutes les pièces utiles à votre dossier de réclamation (courriers EDF, factures, devis,...).

Bon courage à vous.

Par **DEZAVELLE**, le **13/04/2009** à **20:41**

Merci tes premières informaztions m'aident déjà beaucoup.
Dezavelle

Par **arsenelup1**, le **30/09/2009** à **09:50**

J'ai un problème semblable. Année 2002 : ERDF a oublié de "mettre en service " un compteur installé dans un appartement renové. Année 2003, j'emmenage en tant que locataire dans cet

appartement équipé d'un compteur qui a donc tourné pendant six ans sans que je ne reçoive aucune facture. (Je croyais naïvement que l'abonnement était compris dans les charges locatives)

Septembre 2009 : Découverte de ce compteur par un agent ERDF assermenté, ERDF me propose un redressement sur deux ans et non sur six. En effet la loi N°2008-561 du 17 juin 2008 modifie les délais de prescription dans ce domaine.

Maintenant, je compte bien demander la réduction de ce redressement (mes faibles revenus ne permettant pas une dépense si importante) et l'étalement de son remboursement dans le temps mais je ne sais pas encore comment m'y prendre.

Par **ardendu56**, le **01/10/2009** à **18:41**

arsenelup1, bonsoir

Vous pourriez avoir un arrangement si vous en faites la demande mais ne laissez pas le temps passer. Expliquez-vous, ils comprendront que vous faites preuve de bonne volonté. Vous pouvez commencer par l'agence EDF de votre département et suivre la procédure citée pour DEZAVELLE.

Bon courage à vous.