



facture de 10000 euro chez direct energie

Par **vervent**, le **22/05/2009** à **14:50**

bonjour, je tiens un salon de coiffure et depuis janvier mes factures d'électricité ne correspondent plus du tout avec ce que je paye auparavant car de 150 euros mensuelle je suis à 500 euros en janvier et 10000 euros pour février qui est totalement incohérent par rapport à mon activité. J'ai envoyé une lettre avec accusé de réception à Direct Energie mon fournisseur qui a fait déplacer un technicien fin mars et depuis je n'ai aucune nouvelle ni compte rendu sur mes factures. Heureusement j'ai fait opposition de prélèvement car aujourd'hui il me demande de leur renvoyer un RIB pour me prélever ces sommes exorbitantes. Je suis un peu perdu car je les appelle et rien n'est fait et rien n'avance car la facture d'avril m'a été envoyée avec une somme de 500 euros et sans aucune explication sur mes relevés. merci pour votre réponse cordialement.

Par **ardendu56**, le **22/05/2009** à **15:25**

vervent, bonjour

La première approche, consiste à essayer de trouver une solution à l'amiable avec son fournisseur d'électricité. Qu'il s'agisse d'une surfacturation ou d'un défaut de paiement dans les temps, il y a toujours moyen de s'expliquer et de régler le problème sans tambour battant. Mais, malheureusement, il est des cas où chacun campe sur ses positions et où, seule l'intervention d'une tierce personne pourra aider à résoudre le litige.

Trois procédures

1- Contester cette facture en RAR, et sans réponse de leur part,
2- Contacter la Direction Entreprises et Collectivités Locales d'EDF EDF Direction Commerce Division Entreprises et Collectivités Locales Isabelle Bourdet-Richy Tour EDF 20, place de la Défense 92050 PARIS LA DEFENSE Si vous n'avez pas obtenu de réponse dans les 2 mois, Si rien n'a abouti :

3- vous pouvez contacter le médiateur d'EDF à l'adresse suivante : MEDIATEUR D'EDF
TSA 50026

75804 PARIS CEDEX 08

ou

Médiateur national de l'énergie

Libre réponse n° 59252

75443 PARIS Cedex 09

Dans tous les cas, joindre toutes les pièces utiles à votre dossier de réclamation (courriers

EDF, factures, devis,...)

En quoi consiste la médiation ?

Elle consiste à faire intervenir une tierce personne susceptible d'aider les parties au litige, à trouver une solution. S'il est certain que la médiation a l'avantage d'être rapide et gratuite, son efficacité reste à prouver. Le temps nous en dira plus...

Le médiateur de l'énergie.

Institué par les pouvoirs publics, il est chargé d'examiner les réclamations des consommateurs, de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'exécution des contrats de fourniture d'électricité ou de gaz et de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits.

Le médiateur assure la médiation entre le client insatisfait et la direction concernée. Il accompagne EDF dans une démarche de progrès pour :

* régler gratuitement un litige persistant avec EDF en proposant une solution amiable en accord avec toutes les personnes concernées * proposer des voies d'amélioration dans les relations avec les clients.

Que fait le médiateur ?

- il étudie à nouveau votre dossier ;
- il contacte, si besoin, 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 possibles aux questions du demandeur. Le médiateur n'impose pas une solution et agit en toute confidentialité. Le délai de réponse est, en principe, de deux mois.

Les cas de saisine du médiateur de l'énergie

Le médiateur de l'énergie ne pourra être saisi qu'à l'occasion de litiges nés de l'exécution du contrat de fourniture d'électricité. C'est-à-dire qu'il faut au préalable qu'un contrat de fourniture d'électricité existât entre vous et le fournisseur d'électricité. Les litiges liés à la formation du contrat lui-même ne ressortent pas de la compétence du médiateur de l'énergie. Donc si vous pensez avoir été victime d'une vente abusive par exemple, il s'agira là d'un litige lié à la formation du contrat et non à l'exécution du contrat. Le médiateur de l'énergie ne pourra donc pas intervenir dans ce cas là.

IMPORTANT : Avant de saisir le médiateur de l'énergie, il importe d'adresser, dans un premier temps, par lettre recommandée avec accusé de réception, une réclamation écrite à votre fournisseur d'électricité.

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.

Bon courage à vous.

Par **vervent**, le **22/05/2009** à **16:02**

merci beaucoup de votre reponse mais peuvent il me couper l electicite et sous quelle condition on t il le droit .

Par **ardendu56**, le **22/05/2009** à **16:21**

vervent, re bonjour

"Les retards de paiement"

EDF/GDF est autorisé à vous couper les fournitures d'électricité et de gaz si vous ne payez pas en totalité et à échéance votre facture.

Toutefois, elle doit auparavant vous adresser une lettre de rappel vous demandant de régulariser votre situation avant une période qui est généralement de 15 jours, à défaut du respect de laquelle vos fournitures seront suspendues.

Vous devez, (encore,) contacter l'EDF en RAR et leur préciser que vous avez fait appel à un médiateur.

Attention : En acceptant de la régler, vous acceptez également la dette.

Si vous recevez une lettre de rappel, vous devrez les re contacter en leur précisant que vous attendez le résultat de la médiation.

Bon courage à vous.