



Échéancier de mensualisation non respecté

Par **isabelle**, le **03/11/2010** à **11:10**

Bonjour,

Depuis 10 ans que je suis cliente chez EDF , mensualisée , mon échéancier était le suivant :
prélèvement directement sur mon compte bancaire tous les mois (le 5) de décembre à septembre avec la régularisation (environ 10 %) au mois d'octobre .
Et tout se passait très bien !

Or , cette année , ces messieurs les dirigeants ont décidé , suite apparemment aux plaintes de leurs clients qui trouvaient leurs mensualités trop élevées , de changer leur méthode de prélèvements mensuels.

maintenant , ce n'est plus 10 mensualités + la régularisation , mais bel et bien 11 mois + la régularisation .

J'ai reçu le nouvel échéancier début octobre (le 10) m'annonçant la reprise des prélèvements en novembre 2010 (le 2) jusqu'en aout (le 30) + la régularisation en septembre (le 30) , eh oui les dates sont totalement anarchiques avec certains mois 2 prélèvements . En d'autres termes on n'a plus un seul mois "tranquille" (sans prélèvement) .

Sachant que depuis 10 ans , je n'ai pas de prélèvements EDF en novembre (150€) , je fais passer mes deux voitures au contrôle technique ce mois-là (150€ justement ^^) ... donc , en recevant le fameux nouvel échéancier incluant le mois de novembre , ni une ni deux , je les appelle pour voir ce qu'il était possible de faire .

On me réponds sans soucis qu'ils vont "arrêter" le contrat de mensualisation , m'envoyer une première facture de 2 mois et que je devrais à ce moment-là leur retéléphoner pour remettre le mensualisation en place et au 5 du mois s'il vous plait ! et oui avec EDF tout est possible :

Sauf que le monsieur que j'avais eu au téléphone n'a pas fait son travail correctement et me voilà le 2 novembre avec un prélèvement EDF à ma banque de 150€ non prévu sur le budget :

J'ai donc repris le téléphone pour demander des explications et voici la réponse:
"Débrouillez-vous avec votre banque pour faire opposition à ce prélèvement . Si vous avez des frais , vous leur demandez une preuve écrite , que vous envoyez au service client EDF pour remboursement... en attendant relevez votre compteur , je vais suspendre à compter d'aujourd'hui votre mensualisation"

C'est LEUR erreur et c'est à moi de m'arranger avec ma banque !

Ne serait-il pas plus simple que EUX me remboursent ???

comme je suis bornée , je n'ai pas relevé mon compteur , le prélèvement du 30 novembre ne me gêne

pas c'est celui du 2 qui n'aurait pas dû se faire !
S'il vous plait , que me conseillez-vous de faire ?
Merci d'avance
Isabelle

Par **gluck**, le **06/12/2010 à 13:45**

Bonjour,
Là je ne vois pas, à part écrire au service client, parce que les conseillers EDF au téléphone, c'est un véritable nid d'incompétence.
Il y a 3 ans j'ai eu une facture de 20 000 € !!! Oui oui moi aussi j'ai halluciné..J'ai du batailler pour qu'ils annulent le prélèvement, et je n'ai réussi qu'au bout de je ne sais plus combien d'appel.
Depuis je me suis dit que plus jamais je ne ferai de prélèvement automatique chez EDF.
Sauf l'an dernier ou j'ai déménagé.
Donc je mets en place le prélèvement automatique avec un conseiller. Il me demande de choisir la date ou bien il me l'impose, je me rappelle plus. bref, ça tombe tous les 5 du mois. Et il me dit que si je veux, par la suite changer de date de prélèvement c'est 3€ de frais!! (vraiment gonflé EDF !).
pendant un an pas de souci, tous mes prélèvements se font le 5.
Cette année, comme toi, je reçois mon échéancier et je me suis aperçue que c'était des dates complètement aléatoires..Et parfois deux fois dans le mois !!!
J'ai appelé, et j'ai expliqué tout ce que je viens d'écrire.
Là la jeune femme me dit que ça n'a jamais été convenu le 5 du mois !!! (quelle idiote que je suis j'ai pas gardé le double que j'avais signé et renvoyé à EDF à l'époque), et que si je veux mettre une date de mon choix c'est 3€ de frais !
Là je lui dit que je suis sûre d'avoir bien compris la dernière fois, et qu'on avait convenu tous les 5 du mois !!! et d'ailleurs que je trouvais gonflé la facturation de 3€ pour choisir une date.
Elle me dit oui c'est les banques elles nous font payer des frais..Je lui signale que c'est quand même bizarre, car il n'y a qu'à EDF que les banques factureraient des frais ???
Puisque sur tous mes autres prélèvements automatiques je peux changer mes dates sans frais !
Bref, je lui dit que j'ai maintenant 2 prélèvements par mois certains mois. Et là, elle me répond : oui c'est un nouveau logiciel allemand...
Heu elle se moque de moi non ? en tout cas je l'ai pris comme ça.
Je lui ai dit oui la notice est en allemand et vous n'avez pas de techniciens qui parlent allemand !!!
Foutage de gueule du client chez EDF !!!
En tout cas moi je lui ai dit que je ne souhaitais plus être en prélèvement automatique et que je leur ferai des chèques tous les deux mois dorénavant.
Elle m'a demandé de relever le compteur tout de suite, manque de chance je n'étais pas chez moi ce jour là, donc je n'ai pas pu le mettre en place.
Elle m'a dit qu'elle ferait un geste commercial avec une remise de 30€.
je l'ai remercié..J'aurai pas du..j'attends toujours la remise des 30 € !!!
Ne pas faire de prélèvements automatiques chez EDF !!!

Par **saubusse**, le **20/03/2012 à 17:48**

ah marrant nous aussi ils nous prélève 2 fois ce mois ci et pas de régularisation du trop perçu avant décembre
parce qu'ils ont changé de logiciel et ne peuvent interrompre les prélèvements (on nous prend vraiment pour des buses)
il faut harceler le service client de courriers, car qui nous dit qu'en décembre ils n'oublieront pas de nous régulariser, car à nous aussi on nous a promis un geste commercial de 30€ !