

Mr C. était venu rencontrer le conseiller UFC D'AUTUN au sujet d'une surfacturation ENGIE

Abonné en électricité chez EDF depuis 2017 puis chez Engie à partir de 2018. Mr C. recevait des factures avec une consommation moyenne de 70 euros par mois. Le 5 août 2019, Enedis lui remplace son compteur par un Linky et lui remet le document attestant ce remplacement et sur lequel figure le relevé de compteur. A la suite de cela, il reçoit une facture d'Engie lui réclamant plus de 2271 euros. Il ne comprend pas pourquoi d'un seul coup, il se retrouve avec une telle consommation et en fait part à Engie, en vain. On l'invite à faire une démarche auprès des services sociaux, lesquels obtiennent un plan d'apurement avec un remboursement mensuel de 209 euros (lui qui ne payait avant que 96 euros par mois). Malheureusement, un des paiements a été rejeté pour insuffisance de provision. Engie a alors réclamé le remboursement immédiat de la totalité de la somme due. L'adhérent reçoit une facture de résiliation d'abonnement et lui réclame 1772 euros d'arriérés.

L'UFC adresse le courrier de signalement au service conso d'Engie dédié aux associations en demandant qu'une vérification soit effectuée. Le 25 mai dernier nous recevons la réponse d'Engie qui nous informe qu'il y a bien eu une erreur de relevé commise par Enedis lors de la pose du compteur et qu'elle annulait la consommation de 23 914 KWh correspondant à une facture de 3 545,86 euros TTC et ajoute un geste commercial de 100 euros accordé "au vu de la particularité de son dossier. La somme de 3 645,86 euros lui sera remboursée par virement bancaire dans les meilleurs délais.