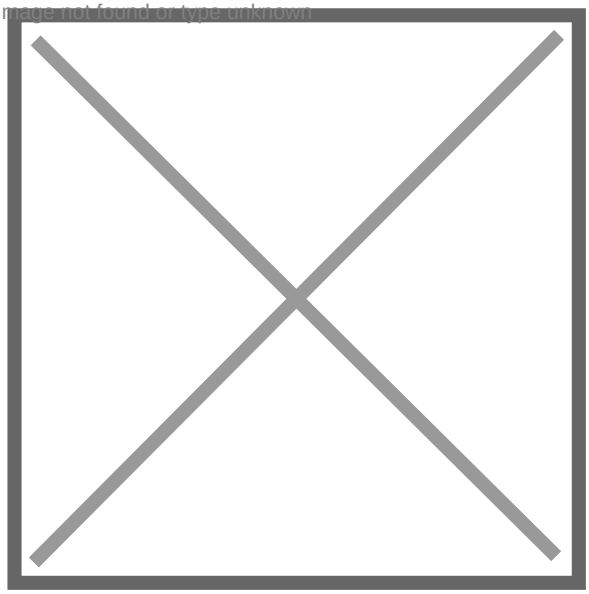
Image not found or type unknown



Consommation de gaz facturation estimative

Par **tarabiscotte**, le **19/01/2019** à **13:46**

Bonjour,

J'ai créé un espace personnel sur le site de mon fournisseur de gaz (E...IE) qui me permet de leur transmettre, quand ils me le demandent par courriel, mon index de compteur gaz et avoir une facturation réellement basée sur ma consommation effective.

Or il y a un mois , j'ai reçu un courrier de GRDF (propriétaire du réseau et non pas fournisseur) m'informant que leurs services techniques allaient procéder à un remplacement de mon compteur gaz.
Le jour venu, un technicien installe un compteur neuf (avec index 000) et me fait signer un bordereau indiquant l'index de l'ancien compteur qui est retiré.

Cette semaine E...IE me demande par courriel de relever mon compteur gaz et de le transmettre sur mon espace client.
Relevant l'index du nouveau compteur, la transmission par internet est refusée par le message "index incohérent" "prenez contact avec E..IE".
je les appelle et explique la situation (remplacement de l'ancien compteur).
Le conseiller au téléphone retrouve, grace aux données informatiques, la trace du changement de compteur avec les relevés d'index mais ne parvient pas, avec son propre logiciel, à m'établir la consommation réelle par simple addition (consommation sur l'ancien compteur + consommation sur nouveau compteur).
Il me dit qu'en attendant, je serai facturé de manière estimative !
Puis-je refuser de payer une consommation estimative suite à la carence des logiciels de E..IE. ?

Par **amajuris**, le **19/01/2019** à **18:27**

bonjour,
les factures de gaz estimatives ne sont pas illégales, vous ne pouvez donc pas pour ce simple motif refuser de payer votre facture.
vous pouvez joindre le médiateur de votre fournisseur.
vous pouvez également relire votre contrat de fourniture.
salutations

Par **tarabiscotte**, le **19/01/2019** à **18:37**

[citation]les factures de gaz estimatives ne sont pas illégales, vous ne pouvez donc pas pour ce simple motif refuser de payer votre facture.[/citation]
@amatjuris

je ne suis pas surpris de votre réponse car,vous ,votre "spécialité", c'est de donner toujours tort au consommateur.

Par **amajuris**, le **19/01/2019** à **18:52**

vous avez le droit de ne pas être d'accord avec ma réponse.
je ne donne pas toujours tort aux consommateurs, je base ma réponse sur ce que dit le droit.
prouvez-moi que les factures estimatives sont illégales et que vous avez le droit de ne pas les payer.

Par **chaber**, le **19/01/2019** à **19:00**

bonjour

lisez le lien ci-dessous
http://www.socialenergie.be/fr/factures/types-de-factures/facture-intermediaire/

[citation]Puis-je refuser de payer une consommation estimative suite à la carence des logiciels de E..IE. [/citation]si vous préférez payer à l'année après relevé du compteur la facture totale sera lourde

[citation]@amatjuris

je ne suis pas surpris de votre réponse car,vous ,votre "spécialité", c'est de donner toujours tort au consommateur.[/citation]Je déplore votre position comme celle de certains internautes qui veulent à tout prix qu'on leur donne raison même s'ils ont tort avec éléments à l'appui

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **tarabiscotte**, le **19/01/2019** à **20:17**

[citation]lisez le lien ci-dessous
http://www.socialenergie.be/fr/factures/types-de-factures/facture-intermediaire/[/citation]

Justement le lien que vous fournissez me donne raison contrairement à ce que dit @amatjuris
.
Etant donné que E..IE ne peut pas prendre en compte ma consommation réelle de gaz suite à la transmission des index des deux compteurs (ceci à cause de son logiciel qui n'intégre pas un changement de compteur; donc un index qui repart de zéro).
Je suis en droit de demander une facture conforme à ma consommation et non pas une facture estimative trop forte car basée sur ma consommation de l'année dernière. Sachant qu'en raison d'une absence prolongée j'ai beaucoup moins consommé que l'an dernier.

Par **amajuris**, le **19/01/2019** à **20:26**

je crois comprendre qu'il s'agit d'un site belge qui concerne le droit belge de la consommation.
" SocialEnergie est le Centre d'appui en matière d'énergie au service des travailleurs sociaux de la Région de Bruxelles-Capitale."

Par **chaber**, le **19/01/2019** à **20:31**

exact Amatjuris erreur d'inattention de ma part

Par **chaber**, le **20/01/2019** à **08:38**

De la lecture

https://selectra.info/energie/guides/factures/litiges-reclamations

https://www.inc-conso.fr/content/les-contrats-de-fourniture-denergie-en-15-questions

Par **Lag0**, le **20/01/2019** à **15:29**

Bonjour tarabiscotte,
J'ai eu un changement de compteur gaz également l'année dernière (les compteurs sont changés tous les 20 ans il me semble).
Comme vous, je communique tous les 2 mois mon index pour avoir une facturation exacte.
Comme vous, quand j'ai communiqué l'index du nouveau compteur, cela n'est pas passé puisque il y avait incohérence avec les chiffres précédents.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Je me suis donc renseigné et la procédure qui vous est appliquée est la procédure normale. Suite à une incohérence dans les relevés communiqués, tant qu'il n'y a pas un relevé fait par un technicien, les factures sont établies sur une estimation. Au prochain relevé par un technicien, vous pourrez reprendre comme avant.
Dans mon cas, vu qu'il y a un relevé par technicien toutes les 2 facturations, la facturation sur estimation n'a eu lieu qu'une seule fois. Ce n'est pas un gros préjudice dans la mesure où les estimations faites par le distributeur sont assez exactes...

Par **tarabiscotte**, le **20/01/2019** à **18:07**

bonjour,

[citation]Au prochain relevé par un technicien, vous pourrez reprendre comme avant. [/citation]

Je n'aurai plus de relevé effectué par le passage d'un technicien, car le nouveau compteur qu'ils ont posé est un compteur communiquant.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés