

Bonjour les amis

Vous savez que nous avons déménagé en 2019 et à cette occasion j'ai découvert une très grosse anomalie chez EDF quand il s'agit de choisir un contrat de fourniture d'électricité.

La première fois j'ai consulté le site EDF qui ne présentait aucun problème et m'a semblé très clair, voici la copie d'écran ci-dessous :



J'ai contacté EDF pour m'aider dans mes démarches et bizarrement la conseillère ne m'a proposé que des offres de marché.

Je lui ai demandé le tarif réglementé, et sans problème, elle m'a dirigé dans ce choix.

Je note quand même la faute de ne pas avoir mentionné le tarif réglementé au client, lui laissant croire qu'il n'avait accès qu'à des offres de marché. Mais bon, passons, j'ai pu rectifier le tir puisque je m'étais informé avant de la contacter....

Cette année, j'ai accompagné une personne pour le transfert de compteur d'un abonné à l'autre. (ce qui se fait couramment quand il y a changement de propriétaire ou de locataire dans un lieu d'habitation) ; Tout s'est fait par téléphone.

Le nouvel occupant, monsieur X., appelle un numéro indiqué sur la facture EDF. Le conseiller lui pose des questions sur ses habitudes de consommation et détermine un forfait Rien n'est précisé sur le nom du fournisseur sélectionné. Quand le contrat est passé, je m'adresse au conseiller et lui demande pourquoi il n'a pas proposé le tarif réglementé (ce qu'il est normalement obligé de faire).

Son explication s'appuie essentiellement sur 2 choses :

- 1^{er} argument : le numéro appelé (indiqué, je le rappelle, sur la facture d'électricité, et donc par EDF) ne permet de ne contacter que les offres de marché !!!! Est-ce vrai ??? Je n'en suis pas sûre mais le ton est catégorique et comme on ne peut pas prouver le contraire....

- Deuxième argument : le tarif proposé aux clients est préférentiel (plus bas que celui qui est règlementé), sans préciser que le tarif règlementé est bloqué pendant 4 ans et que les offres privés peuvent fluctuer à la hausse à tout moment.

Quand on demande des précisions (et seulement dans ce cas) sur ce dernier sujet, il dira simplement que le client peut, en fonction du marché, (et non en fonction du prix, ce qui aurait été beaucoup plus clair pour le client), diversifier ses options.

Ce qui suppose que le client doit sans cesse être attentif aux évolutions du marché pour choisir la meilleure. Cela n'est pas clairement expliqué au client, loin de là.

A la fin de l'intervention, le client est convaincu que le conseiller a choisi pour lui l'offre la plus avantageuse (sans comprendre qu'elle est avantageuse à un temps T et non pas indéfiniment).

Par contre, le client n'a pas reçu toutes les informations (qui sont sur le site) et n'a donc pas pu faire un choix éclairé.

Tout n'a pas été dit et dans ce qui a été dit, il faudrait un décryptage pour évaluer les conséquences des options proposées.

Reste à savoir si le conseiller touche une commission sur les contrats effectués...

Je pense que le service de la Concurrence et de la répression des fraudes doit être informé ainsi que les associations de consommateurs. Ce que je vais faire sous peu.

Si vous avez des pistes à m'indiquer, je vous remercie de me les faire parvenir car si cela continue ainsi, EDF va d'ici peu supprimer le tarif règlementé sous prétexte que personne n'en veut plus (et pour cause, puisqu'il ne le propose pas) et la fourniture d'électricité sera complètement aux mains du privé.

Et bien sûr, Monsieur X. a été informé qu'il serait doté d'un compteur Linky obligatoire.

Encore une information erronée qui ne permet pas un choix éclairé.

C'est insupportable que les français soient traités ainsi, comme des enfants que l'on manipule par des mensonges, des omissions, de fausses informations, sans se préoccuper ni de leurs intérêts ni de leurs choix. C'est un manque total de respect vis-à-vis des citoyens que l'on se doit de dénoncer.

Merci à tous pour vos éventuels conseils.

mm