



## Facture d'energie non disponible

Par **marthex**, le **03/06/2024** à **11:42**

Bonjour,

Je suis client de EN...E pour la fourniture de gaz et d'électricité.

j'ai choisi de payer mes factures tous les deux mois (par TIP SEPA) et en fonction de ma consommation réelle.

Mon fournisseur d'energie reçoit les relevés par teletransmission puisque je dispose d'un compteur Linky et pour le gaz d'un nouveau compteur qui télétransmet aussi les données de consommation.

Mes deux dernières factures étaient datées du 5 janvier et du 5 mars 2024 et je les ai réglées dans les délais.

Sur ma dernière facture, il était indiqué que la prochaine facture serait disponible vers le 5 mai 2024.

Or à ce jour (3 juin 2024) je n'ai pas reçu de facture par courrier postal, et dans mon espace client sur internet, seule ma facture de mars s'affiche comme dernière facture.

Est-ce que je dois contacter le fournisseur car je crains d'avoir à payer une facture trop lourde si j'attends. ?

Par **jodelariege**, le **03/06/2024** à **13:09**

bonjour

oui vous pouvez contacter le fournisseur par mail et mettre de coté ce qui correspond à votre consommation de mai

Par **yapasdequoi**, le **03/06/2024** à **21:48**

Bonjour,

Vous pouvez facilement estimer le montant de la facture en relevant vous mêmes les compteurs. La factue n'a pas forcément encore été produite, mais elle reflètera votre consommation réelle, puisque c'est le contrat.

Si vous avez des craintes sur ce type de facturation au réel, choisissez un lissage mensuel, mais la régularisation annuelle pourrait ensuite faire mal.

Par **Lag0**, le **04/06/2024** à **06:35**

[quote]

La factue n'a pas forcément encore été produite

[/quote]

Bonjour,

Elle devrait l'être vu le mois de retard...

Personnellement, j'ai toujours payé à réception de facture au réel et jamais vu de retard, au contraire même, cela fait quelques temps que l'on me demande par mail de payer avant même d'avoir reçu la facture par courrier...

Par **marthex**, le **04/06/2024** à **11:59**

Bonjour,

j'ai pu appeler par téléphone le service client, pour leur indiquer que ma facture de consommation des mois de mars et avril qui devait être disponible début mai n'a toujours pas été édité.

Ils m'ont répondu que c'est parce que mon dossier est en cours d'analyse.

Est-ce normal de ne pas savoir qu'est-ce qu'ils entendent par "est en cours d'analyse" ?

D'autant plus que, comme je vous l'indiquais, je n'ai jamais eu de retard pour payer.

Par **yapasdequoi**, le **04/06/2024** à **16:09**

Bonjour,

Mais méfiez vous des réponses orales par des interlocuteurs peu ou mal (in)formés.

Préférez un courrier RAR pour avoir une réponse complète (et écrite) sur ce délai.

Avez-vous modifié récemment les options de votre contrat ?

Par **marthex**, le **04/06/2024** à **18:38**

[quote]

Avez-vous modifié récemment les options de votre contrat ?

[/quote]

Non c'est un contrat appelé DUO depuis 2016.

Par **yapasdequoi**, le **04/06/2024** à **20:46**

Et quelle est sa date anniversaire ?

Par **marthex**, le **05/06/2024** à **21:30**

[quote]

quelle est sa date anniversaire ?

[/quote]

C'est en Novembre.

Par **yapasdequoi**, le **05/06/2024** à **21:54**

De toute façon répondre "c'est à l'étude" est une réponse inacceptable. Il faut exiger de savoir "l'étude de quoi ?" !

Une dernière hypothèse (et après j'arrête les devinettes) serait qu'un proche ait demandé en votre nom des modifications au contrat.

Mais je pense qu'il faut ECRIRE au fournisseur pour avoir une réponse fiable.

Et en attendant faites un calcul même approximatif de ce que vous devrez payer lors de la prochaine facture.