

Séolis : le courant de la colère

Sur différents sites internet, les clients mécontents de Séolis s'expriment par centaines. - (Photo NR)

Un changement de logiciel a entraîné chez Séolis une régularisation de ses 48.000 contrats de mensualisation. Pour beaucoup, la note est trop salée.

Jusqu'ici, cette habitante de Faye-L'Abbesse payait son électricité à Séolis 98 € par mois. Le 2 septembre, elle reçoit une facture de régularisation de mensualisation lui indiquant que non seulement, elle doit s'acquitter sur le champ de la somme de 1.224 €, mais qu'en plus, ses mensualités vont désormais passer à... 220 €. « *C'est complètement démesuré ! Ma consommation ne peut pas avoir augmenté de tout ça en une année !* » fulmine l'intéressée. Et que dire de la lettre d'explication accompagnant la facture : complètement incompréhensible pour le commun des mortels. Son cas est loin d'être isolé, c'est peu de le dire. « *Je me suis procuré d'autres factures autour de moi* » explique l'intéressée : à un voisin, c'est 1.939 € que Séolis demande ; à un membre de la famille, c'est 1.076 €. Avec, à chaque fois, des mensualités qui passent du simple au double, voire même au triple.

Une page Facebook

Pire encore : « *J'ai créé une page Facebook "pétition contre séolis". En moins de deux jours, j'ai reçu plus d'une soixantaine de témoignages dans le même sens !* ». Le site de 60 millions de consommateurs en relaie quant à lui encore plus. Notre habitante se sent coincée : « *Je suis dans l'impossibilité de payer tout ça ! Et ma commune est en contrat avec Séolis, je ne peux donc pas changer de fournisseur* ».

Avec d'autres personnes, sous la forme de collectif, elle envisage d'aller voir le médiateur de la République.

nr.bressuire@nrco.fr

Xavier Le Rou

Facture sociale à Séolis

Certains abonnés Séolis touchés ont essayé d'obtenir des explications.

La fronde des abonnés Séolis concernés par des factures d'électricité parfois énormes s'est concrétisée hier par une manifestation. Discrète.

Ils revendiquent quelque 282 membres sur un réseau social et 220 signatures sur une pétition, mais ils n'étaient qu'une petite vingtaine, hier après-midi, devant l'agence Séolis de Bressuire, pour manifester contre les factures de régularisation d'électricité qui les ont frappés de plein fouet (NR du 11 septembre).

On comprend aisément la détresse de certains de ces foyers qui ont découvert dans leur boîte à lettres cet été une facture de régularisation et un nouvel échéancier parfois très au-delà de leurs moyens. 2.340 € pour celui-ci, 1.939 € pour ce père de famille qui s'est vu couper son électricité « *sans en avoir été averti, ni avoir reçu la facture que je suis allé chercher ce matin* » ou encore ce couple de retraités qui a vu passer sa facture de 1.480 € il y a deux ans à 3.600 € en 2013...

Sans entrer dans les détails de la consommation de chacun, les cas de ces abonnés Séolis ont quelques points communs, parmi lesquels figure souvent le chauffage électrique qui risque de leur faire défaut dans quelques semaines. « *L'hiver dernier, je ne chauffais plus que la chambre de mon enfant pour éviter justement de voir la facture grimper* », raconte cette Chichéenne. « *Peine perdue ! Ils disent que c'est parce que l'hiver a été rude, mais ce n'est pas mon cas.* »

" Je veux qu'on me coupe l'électricité "

Pourtant, ces abonnés Séolis ne demandent pas à ne pas payer. Face à Séolis, ils demandent des aménagements mais ne veulent pas souffrir du changement de logiciel de facturation. « *Nous ne vous facturons pas un kilowattheure de plus que ce que vous consommez* », affirment les représentants de Séolis qui les reçoivent. « *Mais il y avait parfois un décalage entre la mensualisation et le cycle de facturation.* » Le nouveau logiciel de facturation rattrape ce décalage estimé jusqu'à 4 mois.

Face au fournisseur d'électricité, les abonnés font bloc, malgré les tentatives des représentants de l'entreprise pour leur expliquer que chacun de leur cas est différent. Ils veulent obtenir une réponse globale alors que le fournisseur d'électricité leur propose des facilités de paiement adaptées. « *Je veux qu'on me coupe mon électricité et payer ma facture* », s'exclame un abonné. « *Je pars aujourd'hui avec ma facture et on ne se doit plus rien.* » Certains ont bien tenté d'aller voir ailleurs mais EDF les a renvoyés sur Séolis. « *Le marché de l'énergie est ouvert* », affirme pourtant un représentant de Séolis. L'entreprise reconnaît avoir « *pêché par manque de communication sur cette facture de régularisation* » et qu'elle peut aboutir à un échéancier sur 10 mois ou une facturation sur 16 mois. Mais le courant ne passe plus entre ces abonnés et Séolis.

nr.bressuire@nrco.fr

Dominique Guinefoleau

[Le forum sur 60 000 000 de consommateurs](#)