

Madame L.

Paris, le 13 juin 2017

N° de saisine : D2017-02924
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de la société XXXX

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige entre la société XXXX, le fournisseur A et le distributeur Y, concernant la facturation de dépassements de puissance entre les 28 juillet 2014 et 16 janvier 2017. En effet, après le remplacement du compteur électromécanique par un compteur PME-PMI, vous avez constaté une augmentation significative des montants facturés, et avez sollicité l'intervention du distributeur Y. Ce dernier a vérifié le compteur le 7 décembre 2016 et constaté un dysfonctionnement de l'horloge permettant l'asservissement des installations. Le 16 janvier 2017, il a posé un boîtier afin d'éviter un nouveau décalage des heures et de mettre fin aux dépassements de puissance. Vous souhaitez l'annulation des frais de dépassement facturés.

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur Y a proposé d'annuler les dépassements en Pointe et en Heures Pleines hiver (HPH) enregistrés entre les 28 juillet 2014 et 16 janvier 2017, de la manière suivante :

Période	Dépassements annulés		Tarif des dépassements	Montant (euros TTC)
De juillet 2014 à février 2016	3 894 kW en Pointe	8 514 kW en HPH	Pointe : environ 4,5 euros HT par kW HPH : environ 3,05 euros HT par kW	52 188,84
De mars 2016 à janvier 2017	36 heures en Pointe et 374 heures en HPH = 410 heures		11,11 euros HT par heure	5 466,12
Montant total des dépassements annulés			57 654,96	

Cette annulation représente environ 57 600 euros TTC. Le distributeur Y adressera les flux correspondants au fournisseur A, qui procèdera à l'édition des factures rectificatives.

Par ailleurs, pour l'un des points de référence et de mesure (3000223118939), le contrat est un contrat en offre post transitoire, et un non un contrat en offre de marché. Vous m'avez indiqué que vous souhaitiez souscrire un contrat en offre de marché, et qu'un contrat avait été transmis au fournisseur A en courrier recommandé avec avis de réception en octobre 2016, mais n'avait pas été mis en service à ce jour.

Le fournisseur A m'a indiqué qu'une offre de marché avait été envoyée par courriel le 30 novembre 2016 en vue d'une signature électronique, mais qu'il avait constaté une erreur dans l'adresse électronique d'envoi. Il m'a confirmé qu'une nouvelle proposition serait adressée rapidement. À la suite de l'intervention de mes services, il a accepté, une fois le nouveau contrat mis en service,

Page 1 sur 2

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

de rembourser à la copropriété la différence tarifaire entre l'offre post-transitoire et le contrat en offre de marché pour les consommations enregistrées entre le 30 novembre 2016 et la date de souscription du nouveau contrat. Il a également proposé d'accorder à la copropriété un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis.

Au cours d'une conversation téléphonique avec l'une de mes collaboratrices, ces propositions vous ont été présentées et vous les avez acceptées. J'estime ces propositions satisfaisantes et recommande au distributeur Y ainsi qu'au fournisseur A de les mettre en œuvre. Je considère donc que ce litige est résolu.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A/Y