

Madame F.

Paris, le 13 octobre 2017

N° de saisine : D2017-04941
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de l'XXXX

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige opposant l'XXXX, située XXXX de la XXXX, au fournisseur A et au distributeur Y. J'ai le plaisir de vous adresser l'accord amiable auquel nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Ce litige a pour origine la facturation des consommations d'électricité liées au fonctionnement d'une barrière électrique permettant l'accès à la résidence, située à XXXX (95240). En effet, l'XXXX a demandé la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité au fournisseur A en janvier 2015. Un contrat sans comptage a été activé pour une puissance de 3 kVA. Vous avez ensuite reçu les factures suivantes :

- la facture du 18 juillet 2016 (4 017,62 euros TTC) mettant à la charge de l'XXXX une consommation de 33 069 kWh pour la période du 30 janvier 2015 au 3 mai 2016 ;
- la facture du 30 janvier 2017 (1 605,50 euros TTC), avec une consommation de 13 140 kWh pour la période du 4 mai au 3 novembre 2016.

Vous souhaitez l'annulation des consommations facturées, ainsi qu'une facturation sur la base des consommations réelles de la barrière électrique, qui fonctionne une dizaine de fois par jour seulement.

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur Y a proposé de poser un compteur à ses frais, et d'annuler les consommations facturées entre la mise en service et l'installation du compteur (46 209 kWh, soit un montant d'environ 5 200 euros TTC).

Ainsi, dans un premier temps, le distributeur Y prendra contact avec l'XXXX pour définir avec elle l'emplacement le plus approprié pour le coffret et lui préciser les démarches à effectuer. La pose du compteur par le distributeur Y sera réalisée à ses frais sous réserve que l'XXXX ait effectué au préalable les démarches qui lui incombent (autorisation pour installation du coffret de comptage en partie privative et travaux pour son installation).

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 équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au distributeur Y et au fournisseur A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner la très courte enquête de satisfaction jointe, qui ne vous prendra que quelques instants.

Vous remerciant 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

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 :