

Madame B.

Paris, le 9 août 2019

N° de saisine : D2019-07461

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

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

Vous reprochiez à A un blocage de facturation. Vous n'aviez reçu aucune facture depuis avril 2014. Le fournisseur A a reconnu qu'il n'était pas en mesure d'éditer votre facturation d'avril 2014 à février 2019 à la suite d'une anomalie informatique.

Le 15 février 2019, A a édité 29 factures.

Au 15 février 2019, le dernier relevé transmis par X datait du 4 octobre 2018.

En conséquence, le fournisseur A ne pouvait pas facturer les consommations et taxes associées antérieures au 4 août 2017, en application de l'article L. 224-11 du Code de la consommation. Par ailleurs, A ne pouvait facturer l'abonnement et la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) antérieurs au 15 février 2017, en application de l'article L. 218-2 du Code de la consommation.

Le 25 avril 2019, vous avez convenu avec la société de recouvrement E mandatée par A un plan de paiement en dix mensualités de 185,23 euros par mois (soit un total de 1 852,30 euros). Vous avez, à ce jour, réglé quatre mensualités de 185,23 euros.

Suite à l'intervention de mes services, A :

- a procédé à l'annulation des consommations et taxes associées du 8 avril 2014 au 9 octobre 2017, soit un total de 3 319,24 euros TTC ;
- a procédé à l'annulation de l'abonnement et de la CTA portant sur la période du 8 avril 2014 au 5 avril 2017, soit un total de 684,62 euros TTC ;
- a proposé de vous accorder une facilité de paiement en douze mensualités afin de régler le solde restant dû après les régularisations, soit 1 920,89 euros.

Dans le cadre d'un échange téléphonique avec ma collaboratrice, vous avez indiqué accepter cet accord, mettant fin à votre litige.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'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 l'enquête de satisfaction jointe.

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 / X