

Madame V.

Paris, le 9 décembre 2019

N° de saisine : D2019-15370

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 avez souscrit des contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité le 10 avril 2017 auprès de A.

Vous contestiez la facturation de gaz naturel que vous estimiez difficilement compréhensible puisque, le 4 février 2019, vous avez reçu 7 factures portant sur la période comprise entre les 23 novembre 2017 et 31 janvier 2019. Ces factures faisaient suite à sept factures d'annulation portant sur la même période de consommation.

Le 17 mai 2018, A a édité la facture d'électricité n°610900145143 de 76,48 euros TTC en votre faveur comportant une erreur d'affichage.

En effet, d'une part, aucun index n'était mentionné sur celle-ci alors qu'une consommation positive devrait vous être facturée des index 39 056 kWh à 42 759 kWh, soit 3 703 kWh. Le montant de cette facture aurait dû être de + 48,91 euros TTC.

D'autre part, cette facture créditrice de - 76,48 euros TTC a été enregistrée comptablement à - 202,33 euros TTC, montant qui a été déduit de votre solde.

A la suite de l'intervention de mes services, A s'est engagé à :

- **ne pas procéder à la correction de la facture n°610900145143 à titre de dédommagement (ce qui peut être valorisé à 251,24 euros TTC) ;**
- **vous accorder une facilité de paiement en 6 mensualités pour régler votre solde.**

Lors d'un échange téléphonique avec ma collaboratrice, vous avez accepté que les propositions de A soient mises en œuvre, pour clore 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.

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



Le médiateur national de l'énergie
Olivier Challan Belval

Copie : A / X