

Madame M.

Paris, le 31 octobre 2019

N° de saisine : D2019-16472

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

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

Vous contestez les consommations d'électricité enregistrées par vos deux anciens compteurs au motif qu'elles étaient anormalement élevées au regard de votre présence dans le logement, de mi-octobre à mi-avril chaque année. Vous indiquez que depuis la pose du compteur LINKY, le 8 octobre 2018, les consommations enregistrées ont diminué.

Les consommations annuelles enregistrées par vos compteurs successifs sont d'une moyenne de 14 038 kWh, de décembre 2011 à octobre 2017, de 13 301 kWh d'octobre 2017 à octobre 2018 et de 6 129 kWh d'octobre 2018 à octobre 2019.

Je vous confirme donc une diminution conséquente des consommations enregistrées depuis la pose du compteur LINKY.

À la suite de l'intervention de mes services, X a accepté de redresser les consommations enregistrées du 26 décembre 2011 au 8 octobre 2018, en annulant 24 004 kWh en heures creuses et 36 128 kWh en heures pleines, ce qui représente environ 8 760 euros TTC.

Après déduction du solde restant dû de 1 533,73 euros TTC, le solde d'environ 7 225 euros TTC vous sera remboursé par lettre-chèque, envoyée à votre domicile.

Lors de votre échange téléphonique avec ma collaboratrice, vous avez indiqué que cette solution était satisfaisante.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au distributeur X, 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
Mme A.