

Madame K. et Monsieur N.

Paris, le 16 mai 2019

N° de saisine : D2019-01664

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame, Monsieur,

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

Vous contestiez la facture du 21 août 2017 d'un montant de 5 745,88 euros TTC, annulée et remplacée par la facture rectificative du 31 janvier 2018 d'un montant de 5 458,37 euros TTC. Vous souhaitiez des explications et une révision de ces factures.

L'analyse de votre dossier a permis d'expliquer que le montant de ces factures est dû à la régularisation de vos consommations depuis le 4 janvier 2012, en raison de l'inaccessibilité de votre compteur à la relève et de l'estimation de vos consommations.

A la suite de l'intervention de mes services, et en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation¹ à la facture rectificative, une annulation de 9 705 kWh en heures creuses (HC) et 19 366 kWh en heures pleines (HP) sur la période du 4 janvier 2012 au 16 février 2016 a été acceptée par A.

Parmi les consommations à annuler, 4 840 kWh en HC et 9 674 kWh en HP seront annulés par le distributeur X.

A réception de ces flux, le fournisseur A les déduira à la consommation totale à annuler, ce qui représentera pour lui une annulation de 4 865 kWh en HC et de 9 692 kWh en HP.

Ces annulations de consommation représentent un montant de 3 686,95 euros TTC. Votre solde restant à devoir étant de 3 557,05 euros TTC, A devra procéder à un remboursement en votre faveur de 129,90 euros TTC.

Dans le cadre d'un échange téléphonique avec ma collaboratrice vous avez indiqué accepter cette proposition de solution.

¹ « Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude. »

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
X