



Informer, conseiller, protéger

Monsieur R

Paris, le 29 avril 2020

N° de saisine : D2019-19023
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur Y concernant votre facturation d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous contestiez la facture du 22 août 2019 d'un montant de 9 325,27 euros TTC. Vous estimiez que les consommations facturées étaient anormalement élevées au regard de vos usages.

Y a indiqué qu'il n'a pas relevé votre compteur entre le 11 mai 2015 et le 13 avril 2019. Ainsi, le relevé du 13 avril 2019 pris en compte dans la facture litigieuse régularise plusieurs années de consommations, ce qui explique son montant élevé.

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur Y a proposé d'annuler 61 105 kWh au titre de la limitation à quatorze mois des consommations prévues par l'article L.224-11 du Code de la consommation. Cette annulation donnera lieu à une déduction de 9121,85 euros TTC en votre faveur dans la facturation d'A. De plus, le distributeur Y a proposé de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC, et A a proposé de vous accorder un dédommagement supplémentaire de 60 euros TTC au titre de la gestion perfectible de votre dossier.

Enfin, le fournisseur a proposé de mettre en place une facilité de paiement afin de régler le solde restant dû.

À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

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

Ayant constaté que le distributeur Y n'avait pas facturé votre consommation d'électricité en conformité avec l'article L.224-11 du Code de la consommation, je signale cette affaire à la Direction Départementale de Protection des Populations des Hauts-de-Seine.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A / Y
DDPP des Hauts de Seine