

Monsieur D

Paris, le 15 février 2021

N° de saisine : D2020-18196

(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 la facturation de vos consommations 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 l'index à 87 690 kWh pris en compte lors de la mise en service de votre contrat de fourniture d'électricité le 9 mai 2019. En effet, vous aviez relevé un index à 2 333 kWh lors de votre arrivée dans le logement.

En effet, le distributeur Y a indiqué avoir rectifié l'index de mise en service le 23 septembre 2020, afin de prendre en compte celui à 2 333 kWh transmis. Toutefois, A n'avait pas intégré cette rectification à votre facturation avant la médiation.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a annulé les factures émises depuis votre souscription et a émis deux factures rectificative en date du 11 décembre 2020 intégrant la rectification de l'index de mise en service à 2 333 kWh. Aussi, une consommation de 14 643 kWh a été annulée, ce qui a donné lieu à une déduction de 2 138,62 euros TTC en votre faveur.

De plus, A a proposé de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC au titre de l'absence de diminution du montant de vos mensualités.

Enfin, le distributeur Y a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre des désagréments subis.

Par message sur la plateforme Sollen, 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.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie