

CCAS

Paris, le 20 janvier 2021

N° de saisine : D2020-21805
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de Madame A

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame A au fournisseur B. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Madame A a souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec B le 16 août 2017. La résiliation est intervenue à sa demande le 30 mai 2020 dans le cadre d'un changement de fournisseur.

Elle conteste les six factures émises le 1^{er} avril 2020 indiquant un montant total à prélever de 2 822,74 euros TTC pour la période du 4 septembre 2017 au 3 janvier 2019.

LA FACTURATION

Une anomalie technique du fournisseur B a entraîné le blocage de la facturation de Madame A. La résolution de cette anomalie a entraîné l'édition des factures litigieuses.

L'article L.224-11 du Code de la consommation dispose cependant que : « *Le fournisseur d'électricité ou de*

gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. 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. »

À la date d'édition des factures litigieuses, le dernier relevé du distributeur Y connu par B avait été réalisé le 3 mars 2020. Le fournisseur ne pouvait donc plus réclamer à Madame A le paiement des consommations enregistrées entre le 4 septembre 2017 et le 3 janvier 2019.

Il convient donc effectivement d'annuler la totalité des consommations figurant sur la facture n°200004189822, ainsi que les taxes associées, soit 976,46 euros TTC.

En outre, l'article L.218-2 du Code de la consommation dispose que : « *L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans* ». »

Ces dispositions s'appliquent également à la facture n°xxxxxx. Par conséquent, Madame A n'était plus redevable de l'abonnement et des taxes associées pour la période du 2 novembre 2017 au 1^{er} avril 2018.

Le fournisseur B a proposé d'annuler la somme totale de 45,91 euros TTC. Je valorise l'annulation au même montant.

LES DÉSAGRÉMENTS

Madame A n'a jamais pu bénéficier de la mensualisation demandée. Lors de l'interruption de sa facturation, elle a contacté le fournisseur B à de nombreuses reprises, en vain. Vous avez sollicité un geste commercial qui a été refusé sous prétexte que Madame A avait résilié son contrat.

Un plan de paiement prévoyant le versement mensuel de 122 euros a été proposé à Madame A. Celle-ci n'était cependant pas en mesure de s'acquitter de cette somme chaque mois.

Enfin, le fournisseur B n'a pas spontanément appliqué les dispositions du Code de la consommation.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur B a :

- **annulé les sommes de 976,46 euros TTC et 45,91 euros TTC par la facture de service du 15 janvier 2021 ;**
- **accepté d'accorder à Madame A un dédommagement d'un montant de 564 euros correspondant à un abattement de 20% sur la somme totale réclamée ;**
- **proposé d'accorder à Madame A une facilité de paiement du solde en 24 échéances.**

Par mail, vous avez indiqué que Madame A acceptait la solution ainsi proposée.

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

Enfin, eu égard au non-respect des dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation, je signale votre dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations) des Hauts-de-Seine (lieu du siège social d'B).

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction.

Vous remerciant par avance de votre contribution, je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Madame A
B
DDPP des Hauts-de-Seine