

Madame B

Paris, le 26 février 2021

N° de saisine : D2020-22316
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

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

Vous contestez la facture émise par A le 14 avril 2020 indiquant un montant à prélever de 656,25 euros TTC (facture d'un montant de 827,52 euros TTC avant déduction des acomptes) pour la période du 5 avril 2019 au 4 avril 2020, dont le montant vous paraît anormalement élevé.

L'instruction du dossier a révélé que vos consommations sont régulières et cohérentes. Le tarif appliqué est conforme aux dispositions contractuelles. Cependant, vos mensualités ont été diminuées à 15,57 euros après la facture de régularisation du 6 avril 2019. Celles-ci étaient sous-évaluées et ne pouvaient suffire à lisser vos paiements sur un an, ce qui explique le montant important de la facture litigieuse.

En outre, la facture de régularisation du 31 mai 2018 a été annulée en raison d'une baisse de tarif qui n'avait pas été prise en compte. Le 8 novembre 2018 ont été éditées 8 factures de régularisation permettant l'application de cette baisse de tarif. Cependant, ces factures ne sont pas conformes aux dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation qui prohibe la facturation de consommations antérieures de plus de 14 mois au dernier relevé.

Enfin, vous n'avez pas obtenu du fournisseur A les explications nécessaires à la bonne compréhension de votre facturation, vous contraignant à saisir mes services.

À la suite de leur intervention, le fournisseur A a :

- **proposé de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC eu égard à la sous-évaluation de vos mensualités ;**
- **accepté d'annuler la somme de 269,94 euros TTC au titre de l'application de l'article L.224-11 du Code de la consommation ;**
- **proposé de vous accorder une facilité de paiement du solde.**

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

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'A).

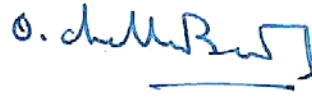
J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

Page 1 sur 3

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y

DDPP des Hauts-de-Seine