

Madame F

Paris, le 2 juin 2021

N° de dossier : **D2021-01956**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous aviez saisi mes services une première fois car vous contestiez votre facturation. À l'issue de cette première médiation, une recommandation a été émise le 28 décembre 2020, prévoyant que le fournisseur A vous accorde un dédommagement de 70 euros TTC et mette en place un plan de paiement en six fois pour régler votre solde, ce qu'il a accepté.

Cependant, malgré vos relances et celles de mes services, le plan de paiement convenu n'a pas été mis en place. De plus, vous souhaitiez que le montant de l'aide sociale de 80 euros, versée en décembre 2020, soit déduit de votre solde.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

**L'aide sociale versée au fournisseur A a été retrouvée durant la médiation et déduite de votre solde. En effet, celle-ci n'avait pas pu être retrouvée avant car votre référence client n'était pas mentionnée sur le virement.**

**Par ailleurs, à ce jour le fournisseur A n'a toujours pas mis en place le plan de paiement en six fois convenu lors de votre première médiation. J'estime que ce délai (cinq mois depuis l'édition de la première recommandation) est anormalement long et a été l'origine de désagréments pour vous. Aussi, il conviendrait que le fournisseur vous accorde un dédommagement à ce titre.**

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

## LA PRISE EN COMPTE DE L'AIDE SOCIALE

Vous reprochiez au fournisseur A de ne pas avoir pris en compte une aide sociale versée en décembre 2020.

En mars 2021, cette aide d'un montant de 80 euros TTC a finalement été retrouvée. Ainsi, le fournisseur A a déduit cette somme de votre solde qui s'élève désormais à  $451,96 - 80 = 371,96$  euros TTC.

Le fournisseur A a indiqué que cette aide n'avait pas pu être retrouvée avant car votre référence client n'avait pas été mentionnée sur le virement.

## LA MISE EN PLACE DU PLAN DE PAIEMENT

À l'issue de votre première médiation (en décembre 2020), le fournisseur A a accepté de mettre en place un plan de paiement en six fois afin de régler votre solde.

Cependant, malgré vos relances ainsi que celles effectuées par mes services durant la présente médiation, le fournisseur n'a pas été en mesure de mettre en place le plan de paiement convenu.

Or, depuis décembre 2020 vous recevez régulièrement des relances en paiement et le fournisseur a tenté de prélever à plusieurs reprises la somme de 451,96 euros TTC puis de 371,96 euros TTC sur votre compte bancaire alors qu'il était convenu que le paiement de votre dette soit échelonné :

*Extrait de votre relevé de compte bancaire*

← Mes Prélèvements		
CPT DEPOT PART. N° XXXXXXXXXXXXX MLLE F		
Vous n'avez pas de prélèvement en attente d'exécution		
<b>Prélèvement(s) en attente d'exécution</b>		
Vous n'avez pas de prélèvement refusé par vos soins		
<b>Prélèvement(s) refusé(s) par vos soins</b>		
<b>Prélèvement(s) non exécuté(s) banque</b>		
19/03/2021	Fournisseur A	371,96 €
03/02/2021	Fournisseur A	451,96 €

Vous avez indiqué à mes services ne pas pouvoir faire face au paiement de cette dette en une seule fois car vous vous trouvez dans une situation financière très difficile.

De plus, les relances en paiements et tentatives de prélèvements effectués, ainsi que le délai anormalement long de mise en place de votre plan de paiement ont été à l'origine pour vous de désagréments. Enfin, vous avez multiplié les démarches depuis décembre 2020 (appels, courriels) afin que le plan de paiement soit mis en place, sans succès.

Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement au titre du délai anormalement long de mise en place du plan de paiement convenu, et des désagréments engendrés par ce retard.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de :**

- **vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC au titre des désagréments subis ;**
- **mettre en place le plan de paiement en six fois convenu dans les meilleurs délais.**


Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : fournisseur A

Annexe 1 : Observations du fournisseur A

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »