

Monsieur F

Paris, le 23 mai 2024

N°de saisine : D2024-01926
(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 et distributeur A, concernant la facturation d'électricité de votre logement. 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 3 août 2023 d'un montant de 4 156,78 euros TTC, qui a mis à votre charge la consommation du 25 avril au 19 juin 2023 pour un total de 19 730 kWh. Vous estimiez qu'elle était anormalement élevée et que les consommations étaient notamment régularisées au tarif le plus élevé.

Il s'avère qu'aucun relevé réel n'a été effectué entre juillet 2021 et mai 2023 par le fournisseur et distributeur A et cette dernière ne justifie pas avoir transmis de courriers recommandés pour obtenir des auto-relevés.

Aussi, la facture litigieuse n'était pas conforme à l'article L. 224-11 du code de la consommation (qui limite la facturation à 14 mois de consommation) puisqu'elle régularise la consommation de juillet 2021 à juin 2023 soit quasiment deux ans de consommation.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur et distributeur A s'est engagée à annuler 1 454 kWh en heures creuses et 4 971 kWh en heures pleines au titre de la limitation à 14 mois. Elle a également proposé de vous accorder une facilité de paiement en 14 échéances afin de vous aider à apurer 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 et distributeur A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

Page 1 sur 2

Enfin, l'article L. 224-11 du code de la consommation n'ayant pas été appliqué spontanément par le fournisseur et distributeur A, je signale la présente à la DGCCRF via la DDPP.

La solution convenue est mise en œuvre dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de cet accord amiable. En cas de retard, il appartient à l'opérateur concerné de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

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



Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie