RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

Monsieur A

Paris, le 5 décembre 2024

N°de dossier : **D2022-14973**
(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 B. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous contestiez les factures d'électricité émises par le fournisseur A, qui vous apparaissaient anormalement élevées et incohérentes avec vos auto-relevés.

L'analyse du dossier a révélé que vos auto-relevés étaient fondés sur la grille distributeur, qui est distincte des index utilisés pour la facturation des consommations. Vos consommations sont cohérentes avec les usages décrits et aucun élément ne laisse suspecter un dysfonctionnement du compteur. Votre facturation est conforme aux données du distributeur B et leur montant s'explique par le niveau des consommations : vous disposiez en effet d'un rythme de facturation bimestriel, vous régliez donc toutes vos consommations sans lisser celles-ci sur un an, et la période contractuelle était exclusivement hivernale. Je ne dispose donc pas d'éléments pour remettre en cause votre facturation.

A la suite de la saisine de mes services, le fournisseur A a proposé de vous accorder une facilité de paiement en 12 échéances pour le règlement du solde.

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, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

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 au fournisseur A 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

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.

Le médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09
www.energie-mediateur.fr