

Paris, le 15 décembre 2016

Dossier suivi par : XXXXX
N° de saisine : D2016-03007
(à rappeler dans toute correspondance)
Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame, Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A et le distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous contestez la facture rectificative du 8 août 2016 (1 765,25 euros TTC) et le bien-fondé du redressement proposé par le distributeur Y, le 14 avril 2016, à la suite du dysfonctionnement de votre compteur. Ce redressement, calculé sur la base de vos consommations enregistrées entre les 8 août 2012 et 8 août 2013, a rectifié votre consommation à hauteur de 683 kWh en jours de pointe mobile (PM) et 14 469 kWh en heures normales (HN) pour la période du 7 mars 2014 au 7 mars 2016 (732 jours).

Vous avez demandé un abattement sur la facture de régularisation au regard de la détection tardive du dysfonctionnement de votre compteur.

A la suite de l'intervention de mes services, le distributeur Y a proposé de revoir le calcul de votre redressement en le limitant à une durée de 14 mois (420 jours). Ainsi, il vous a proposé de régulariser votre consommation à hauteur de 213 kWh en PM et 8 144 kWh en HN au lieu de 683 kWh en PM et 14 469 kWh en HN.

Ceci correspond à l'annulation de 854,34 euros TTC, selon le fournisseur A, sur la facture litigieuse. A ce titre, vous m'informez avoir d'ores et déjà réglé la somme de 687 euros. Le reliquat restant dû est donc de l'ordre de 223,91 euros TTC¹.

Je note que le fournisseur A a accepté d'échelonner le paiement du solde restant dû, à savoir 223,91 euros TTC, comme suit :

- 111 euros à régler au 31 décembre 2016,
- 112,91 euros à régler au 31 janvier 2017.

Enfin, je constate que le distributeur Y vous a proposé de lui transmettre les factures des appareils défectueux depuis l'installation de votre compteur LINKY (sonnette et lampes tactiles) afin d'envisager leur remboursement.

Lors d'un entretien téléphonique du 9 décembre dernier, ma collaboratrice vous a fait part de ces propositions et vous avez accepté qu'elles soient mises en œuvre.

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.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : Fournisseur A/Distributeur Y

¹ 1765,25 - 854,34 - 687 = 223,91 euros.