



Monsieur T. V.

Paris, le 10 novembre 2017

N° de saisine : D2017-06193

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Classement de votre saisine

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y concernant votre facturation.

Le litige concernait les tarifs des consommations et de l'abonnement appliqués sur les factures émises à compter du 17 novembre 2016.

Vous aviez souscrit un contrat de fourniture auprès du fournisseur A le 7 mai 2016. Vous reprochiez au fournisseur A de ne pas avoir respecté les tarifs contractuels et souhaitiez obtenir une révision de votre facturation.

Lors d'un échange téléphonique avec l'une de mes collaboratrices, vous avez précisé avoir désormais compris la facturation émise et ne plus la contester. Ma collaboratrice vous a également confirmé que celle-ci est désormais correcte.

En effet, le contrat souscrit auprès du fournisseur A porte sur le prix fixe du kWh HT et non sur le prix de l'abonnement. Ce dernier est indexé sur les tarifs réglementés de vente d'électricité en application de l'article 5-2 des conditions générales de vente du fournisseur A. Ceci explique l'augmentation constatée.

En ce qui concerne les anomalies présentes sur les factures des 23 mai et 12 juin 2017, le fournisseur A m'a indiqué qu'à la suite d'un dysfonctionnement du logiciel de souscription, le prix du kWh avait été bloqué pour une durée de douze mois et non dix-huit mois comme prévu initialement. La situation a été toutefois régularisée par l'émission de la facture du 14 août 2017.

Je prends acte de la résolution de votre litige et procède au classement de votre saisine.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : Fournisseur A
Distributeur Y