

Madame D

Paris, le 8 janvier 2019

N° de saisine : D2018-14391  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre le litige vous opposant au fournisseur A, concernant la facturation d'électricité de votre logement. J'ai le plaisir de vous adresser l'accord amiable auquel nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous reprochiez au fournisseur A de ne pas avoir pris en compte votre chèque-énergie de 144 euros TTC, transmis en avril 2018. Vous avez en effet remarqué qu'il n'avait pas été déduit de votre facture de régularisation annuelle émise le 4 juillet 2018 pour un montant de 136,56 euros TTC en votre faveur (après déduction de vos prélèvements mensuels déjà effectués pour un total de 269,72 euros).

Après analyse du dossier, je vous confirme les informations vous ayant été transmises par le service consommateurs du fournisseur A, via son courrier du 19 septembre 2018. Le chèque-énergie a bien été pris en compte par A à travers d'une part l'absence de prélèvement des mensualités de 24,52 euros programmées pour mai et juin 2018 (soit 49,04 euros), de celles de 25,26 euros prévus en août, septembre et octobre 2018 (déduction de 75,78 euros) et du prélèvement partiel de celle de novembre 2018 (6,08 euros au lieu de 25,26 euros soit une déduction de 19,18 euros). Ces mensualités ont en revanche bien été prises en compte dans le total des prélèvements mensuels déduits dans votre facture annuelle du 4 juillet 2018. Ainsi, le total des prélèvements bancaires non effectués correspond bien au montant de votre chèque-énergie (49,04 + 75,08 + 19,18 = 144 euros).

**À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a accepté de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation, notamment lors de vos entretiens téléphoniques avec son service clients.**

Lors de votre entretien téléphonique avec mon collaborateur, vous avez accepté les explications justifiant la prise en compte de votre chèque-énergie, et vous avez donné votre accord pour le dédommagement proposé.

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.

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Vous remerciant par avance de votre contribution, je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

Copie : A

Page 1 sur 1

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie font l'objet d'un traitement informatique. Ces données sont conservées pendant 5 ans, puis détruites. Elles ne sont pas communiquées à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant au délégué à la protection des données, par courriel : [dpo@energie-mediateur.fr](mailto:dpo@energie-mediateur.fr), ou par courrier :