

Monsieur L.

Paris, le 3 octobre 2018

N° de saisine : D2018-10379
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

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

Vous contestiez le bien-fondé de la facture du 5 février 2018 (2 549,61 euros TTC) mettant à votre charge 15 595 kWh pour la période du 20 mars 2015 au 14 décembre 2017 à la suite d'une absence de facturation de vos consommations d'électricité.

Le 26 mars 2018, Y a appliqué la prescription biennale (article L.218-2 du Code de la consommation) en annulant 3 360 kWh pour la période du 19 mars au 24 octobre 2015. Puis le 12 avril 2018, il a annulé 3 283 kWh complémentaires au titre de l'article L.224-11 du Code de la consommation, limitant les rattrapages à 14 mois. Ces annulations se sont toutefois avérées incomplètes.

Dans ces conditions, une proposition de solution vous a été soumise à laquelle vous avez donné votre accord ainsi qu'Y.

Ainsi, la consommation totale à mettre à votre charge ne pouvant excéder 6 643 kWh, il annulera 2 309 kWh complémentaires, ce qui représente une déduction de 334,63 euros TTC.

Il vous accordera également un dédommagement de 250 euros TTC et mettra en place un échancier de paiement pour le règlement du solde restant dû.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur Y, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Y/A