

Monsieur B.

Paris, le 23 avril 2019

N° de saisine : D2018-16913
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur X. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez reçu dix factures d'électricité de la part du fournisseur X le 6 novembre 2018 alors que vous étiez clients depuis avril 2017.

Vous reprochez au fournisseur X de ne pas avoir envoyé régulièrement ses factures. De plus, vous lui reprochez de ne pas avoir encaissé vos chèques et effectué des prélèvements sur votre compte bancaire.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X et du distributeur A (jointes en annexe).

Il ressort de mon analyse que le fournisseur X reconnaît ne pas avoir assuré le rythme bimestriel prévu pour votre facturation. Les factures du 6 novembre 2018 régularisant dix-huit mois de consommation, l'article L.224 11 du Code de la consommation devrait être appliqué et les consommations minorées, ce qu'a accepté votre fournisseur.

Ceci étant, la facturation de 14 mois de consommations alors que votre facturation était censée être établie tous les deux mois vous place dans une situation difficile qui justifierait un dédommagement.

Enfin, si le fournisseur X est toujours en possession de vos chèques, il conviendrait qu'il vous les renvoie ; à défaut, il vous reviendrait de faire opposition à ces chèques et au fournisseur X, le cas échéant, de prendre en charge les frais inhérents à ces opérations bancaires.

L'ENVOI DES DIX FACTURES LE 6 NOVEMBRE 2018

Le fournisseur X a reconnu qu'une anomalie informatique était à l'origine de l'absence de factures bimestrielles entre avril 2017 et novembre 2018.

Il a ensuite envoyé dix factures, qui comportaient vos consommations du 6 avril 2017 au 13 octobre 2018.

Après vérifications, je n'ai pas détecté d'anomalies dans ces factures, qui comportent les consommations enregistrées par votre compte.

- **La limitation à quatorze mois**

L'article L.224-11 du Code de la consommation prévoit qu'aucune facture ne doit comporter plus de quatorze mois de consommations en partant du dernier relevé ou auto relevé.

Or, en émettant dix factures le même jour, le fournisseur X a manqué à cette obligation. À la suite de l'intervention de mes services, il a proposé d'annuler les consommations antérieures à plus de quatorze mois au dernier relevé pris en compte, soit celui du 13 octobre 2018. Ceci abouti à annuler la consommation enregistrée entre le 6 avril et le 13 août 2017, soit 895 kWh en heures creuses et 1 099 kWh en heures pleines. Cela représente une annulation de 280 euros TTC environ.

- **Les désagréments liés au blocage de facturation**

Vous aviez opté pour la facturation bimestrielle. En n'émettant pas vos factures régulièrement, le fournisseur X vous a empêchés de lisser vos paiements. De plus, il vous a obligés à faire face au paiement d'une somme globale élevée (1 866,61 euros TTC) en une seule fois.

Outre la limitation à quatorze mois, un dédommagement devrait donc vous être accordé.

LA PRISE EN COMPTE DE VOS CHEQUES

Vous avez envoyé au fournisseur X plusieurs chèques correspondants aux montants des différentes factures émises. Toutefois, le fournisseur X ne les aurait pas encaissés et ne vous les aurait pas renvoyés. En revanche, il a effectué des prélèvements sur votre compte bancaire.

Vous êtes donc à jour de vos règlements et le fournisseur X devrait vous restituer vos chèques. Faute d'être en mesure de le faire, il conviendrait que vous fassiez opposition auprès de votre établissement bancaire. Si des frais en résultent, le fournisseur X devrait les prendre en charge.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur X :

- **de limiter votre facturation à 14 mois, comme il l'a proposé, en annulant 895 kWh en heures creuses et 1 099 kWh en heures pleines soit 280 euros TTC environ ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour les désagréments liés à l'absence d'envoi de vos factures bimestrielles.**

Mon collaborateur vous a joint par téléphone et vous a présenté la proposition du fournisseur X. À cette occasion, vous l'avez informé que vous étiez désormais sous tutelle. Vous n'avez toutefois pas pu lui communiquer les coordonnées de la personne désignée pour gérer vos affaires. Je vous invite donc à transmettre ce courrier à cette personne.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur X m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur X refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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 X/distributeur A

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur A

PJ : Enquête de satisfaction

PJ: fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie* »