

Madame L.

Paris, le 27 janvier 2020

N° de saisine : D2019-20317

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous contestiez la facture d'électricité du 26 août 2019 de 1 836,15 euros TTC (déduction faite des 149,84 euros déjà prélevés), qui a mis à votre charge la consommation du 30 août 2018 au 23 août 2019 pour un total de 13 227 kWh. En effet, vous estimez que cette consommation était anormalement élevée compte-tenu de vos usages et des caractéristiques de votre logement.

Il s'avère que la facture ne respectait pas l'article L.224-11 du code de la consommation, car elle vous a imputé plus de 14 mois de consommation.

À la suite de l'intervention de mes services, A a proposé d'annuler 4 218 kWh facturés en trop, soit 618,33 euros TTC. De plus, A a également proposé de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour ne pas voir rehaussé vos mensualités en cours de contrat. Il a aussi proposé de vous accorder une facilité de paiement. Enfin, vous vous êtes engagée à régler l'intégralité du solde restant dû en avril 2020, ce dont A a pris acte.

Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

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, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A
X