

Paris, le 25 février 2020

N° de saisine : D2019-19915
(à rappeler dans toute correspondance)

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 X. 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 27 mars 2019 de 2 542,24 euros TTC (déduction faite des 336,92 euros déjà prélevés) qui a mis à votre charge la consommation du 28 septembre 2017 au 21 mars 2019 pour un total de 17 608 kWh. En effet, vous estimiez que la facture était anormalement élevée compte-tenu du fait que la maison était inhabitée.

Ayant constaté que votre fournisseur n'avait pas établi sa facturation en conformité avec l'article L.224-11 du Code de la consommation puisqu'il vous a facturé plus de 14 mois de consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur X a proposé :

- ✓ d'annuler 2 871 kWh en HC et 6 218 kWh en HP pour la période du 28 septembre 2017 au 21 janvier 2018, soit 1 350,24 euros TTC,
- ✓ de vous verser un dédommagement de 50 euros TTC en plus des 30 euros TTC déjà accordés avant la médiation.

À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée. J'estime équitable cette solution amiable et je recommande au fournisseur X, 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.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Page 1 sur 2

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.