

Paris, le 19 janvier 2021

N° de saisine : D2020-13965  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur X et au distributeur Y, concernant la facturation d'électricité de votre logement. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous contestiez votre facture de régularisation annuelle du 23 juillet 2020 d'un solde restant à régler de 1 067,13 euros TTC (après déduction de vos prélèvements mensuels déjà effectués pour un total de 598,51 euros). La consommation facturée vous paraissait anormalement élevée alors que vous n'aviez pas changé vos habitudes de consommations. Vous sollicitiez un redressement des consommations facturées.

Après analyse de votre historique des consommations d'après les données relevées sur votre compteur par Y j'ai constaté que votre consommation avait significativement augmenté dans les huit derniers mois ayant précédé le remplacement de votre ancien compteur dans le cadre du déploiement des compteurs communicants LINKY. Votre consommation sur 279 jours du 4 juin 2019 au 13 mars 2020 (13 033 kWh) était en effet supérieure à celle enregistrée sur une année entière, les trois années précédentes. La consommation enregistrée depuis la pose du nouveau compteur étant revenue au même niveau que celle des années précédentes, je considère qu'il existe un doute sur le bien-fondé de la consommation enregistrée du 4 juin 2019 au 13 mars 2020.

**À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur Y a accepté d'effectuer un redressement des consommations sur la période du 4 juin 2019 au 13 mars 2020, aboutissant à l'annulation de 606 kWh en heures creuses et 3 538 kWh en heures pleines.**

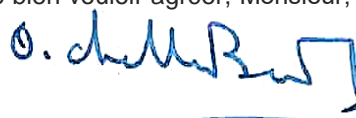
**De son côté, le fournisseur X s'est engagé à corriger votre facturation en conséquence, ce qui devrait conduire à l'annulation d'un montant d'environ 711 euros TTC sur votre solde restant dû. Il a également accepté de vous accorder un échelonnement de paiement en trois mensualités pour le règlement du nouveau solde dont vous serez redevable (356 euros), sous réserve que vous fassiez votre premier règlement par carte bancaire.**

À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez accepté la solution ainsi proposée et vous vous êtes engagés en retour à régler le nouveau solde restant dû, conformément à l'échelonnement de paiement convenu.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur X et au distributeur Y, 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie