

Monsieur L

Paris, le 20 janvier 2022

N° de dossier : D2021-17545
(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 B (ex-Fournisseur A) et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. 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 du 4 janvier 2021 d'un montant de 1 271,14 euros TTC après déduction des mensualités payées à hauteur de 603 euros. Cette facture a mis à votre charge 3 492 kWh en Heures Creuses (HC) et 8 216 kWh en Heures Pleines (HP) sur la période du 27 février 2020 au 16 décembre 2020. Vous contestiez les index de mise en service du 27 février 2020 retenus à 9 444 kWh en HC et 23 976 kWh en HP et alors que vous disposiez d'un état des lieux d'entrée du logement présentant des index à 12 493 kWh en HC et 30 398 kWh en HP au 24 février 2020. Vous sollicitiez la rectification de votre facturation.

le distributeur Y a indiqué avoir effectué la correction des index de mise en service dès février 2021, permettant l'annulation de 3 049 kWh en HC et de 6 422 kWh en HP. Il a précisé avoir transmis cette rectification à au fournisseur A le 4 février 2021. Le fournisseur A a édité la facture rectificative le 15 septembre 2021. Cette facture, d'un montant de 1 437,74 euros TTC en votre faveur, annule 3 059 kWh en HC et 6 422 kWh en HP. Par ailleurs, Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC en raison du délai de régularisation. Il a précisé également vous rembourser les frais de correction d'index qui avaient été facturés à hauteur de 28,74 euros TTC. Vous avez confirmé à mes services avoir reçu le remboursement de la somme de 1 516,48 euros TTC.

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 considère donc que ce litige est résolu.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Fournisseur A, Distributeur Y