

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B 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 de régularisation du 23 septembre 2022 d'un montant de 1 900,07 euros TTC (déduction faite des 1 594,12 euros TTC de mensualités déjà réglées) portant sur une période allant du 22 septembre 2020 au 21 septembre 2022. Vous indiquiez être en désaccord avec le niveau des consommations facturées et notamment avec le relevé de dépose de votre ancien compteur en date du 11 avril 2022.

Le distributeur B a confirmé les relevés effectués. Votre compteur étant inaccessible à la relève, vous aviez indiqué qu'aucun technicien du distributeur B n'était intervenu pour effectuer le relevé de votre compteur entre septembre 2020 et septembre 2021. Cependant, distributeur B a indiqué que votre compteur est équipé d'un boîtier de télé-report permettant la communication de vos index à moyenne distance.

Le fournisseur A a également annulé une partie des consommations prises en compte dans cette facture en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation prévoyant la limitation à quatorze mois des consommations facturées. Le fournisseur A a ainsi annulé 829 kWh en heures creuses et 1 234 kWh en heures pleines. Cette annulation représente une somme de 349,09 euros TTC qui a été déduite de votre solde le 23 novembre 2022. Le fournisseur vous a également accordé un dédommagement de 200 euros TTC qui a été déduit de votre solde avant la présente médiation, au titre de l'absence de réévaluation de vos mensualités.

**À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a proposé de mettre en place une facilité de paiement sur 24 mois, sans frais ni intérêts.**

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 et au distributeur B, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

La solution convenue est mise en oeuvre dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de cet accord amiable. En cas de retard, il appartient à l'opérateur concerné de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

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

Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie