

Madame M

Paris, le 12 février 2021

N° de saisine : D2020-24397
(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 A. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz avec A le 29 janvier 2019. La résiliation est intervenue à votre demande le 13 janvier 2020 dans le cadre d'un changement de fournisseur.

Vous contestez :

- la facture de clôture du 16 janvier 2020 d'un montant de 502,21 euros TTC pour la période du 13 novembre 2019 au 13 janvier 2020, les consommations enregistrées vous paraissant anormalement élevées ;
- la facturation de votre consommation et de votre abonnement pendant la période contractuelle avec le fournisseur A, qui ne correspondraient pas au tarif souscrit.

LES CONSOMMATIONS

Sur la période litigieuse du 13 novembre 2019 au 13 janvier 2020, vous avez consommé en moyenne 8,13 m³/jour. Cette consommation, en période hivernale, est cohérente avec celle enregistrée l'année précédente du 13 novembre 2018 au 12 février 2019 (7,6m³/jour).

LA FACTURATION

La facturation est conforme aux données du distributeur.

Vous avez souscrit un contrat « xxx ». Vous avez opté pour le tarif B1 en zone 4, soit 0,04635 euros HT/kWh et 256,08 euros HT/an pour l'abonnement.

Vous avez cependant été facturée au tarif B0, soit 0,06304 euros HT/kWh et 146,76 euros HT/an pour l'abonnement.

Le fournisseur A a indiqué que l'application rétroactive du tarif prévu au contrat entraînerait une régularisation de 176,29 euros TTC en votre faveur. Je valorise la régularisation environ au même montant.

LES DÉSAGRÈMENTS

Vous avez contesté à de nombreuses reprises la tarification appliquée par le fournisseur A (nombreux appels, courriels), en vain. Celui-ci a adressé en réponse une grille tarifaire ne correspondant pas à votre

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.

contrat, n'a pas tenu compte de vos réclamations et a mis en œuvre des mesures de recouvrement. L'échec de vos démarches vous a contraint à saisir mes services.

Enfin, le fournisseur A n'a pas fourni le détail du calcul de la régularisation proposée, ne vous permettant pas de comprendre la somme qui en résultait.

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

- **proposé de régulariser votre facturation en déduisant de votre solde la somme de 176,29 euros TTC ;**
- **accepté de vous accorder un dédommagement de 90 euros TTC eu égard aux désagréments subis ;**
- **proposé de vous accorder une facilité de paiement du solde en 4 échéances.**

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 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
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
X