

Madame et Monsieur A

Paris, le 27 mai 2021

N° de dossier : D2021-01491

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur Y concernant votre facturation de gaz naturel. 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 du 27 juillet 2020, d'un montant de 730,19 euros TTC après déduction de vos mensualités, et plus particulièrement, les 1 902 m³ de consommation de gaz naturel portés à votre charge pour la période du 4 juillet 2019 au 20 juillet 2020, ce que vous estimiez être anormalement élevé.

Le 4 juillet 2019, A a demandé à Y un changement de tarif d'acheminement vous concernant et l'index que Y a calculé à cette date, alors qu'un relevé cyclique était prévu, était sous-estimé. De ce fait, la facture du 27 juillet 2020, portant sur la période du 4 juillet 2019 au 20 juillet 2020, régularisait en réalité votre consommation réelle depuis le relevé du 25 janvier 2019

Or, l'article L. 224-11 du Code de la consommation prévoit que : « *Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude* ».

Aussi, à la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A :

- **s'est engagé à annuler 166 m³ de consommation, en application de L. 224-11 du Code de la consommation à la facture du 27 juillet 2020 ;**
- **a proposé de prendre en charge les 8,07 euros TTC d'écart de facturation liée à la sous-estimation de l'index du 4 juillet 2019 ;**
- **s'est engagé à vous accorder 50 euros TTC de dédommagement pour les désagréments subis.**

Par ailleurs, le distributeur Y a accepté de vous accorder 75 euros TTC de dédommagement pour les désagréments subis.

À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

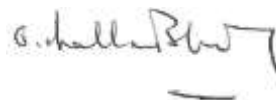
J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur A et au distributeur Y, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

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.

Enfin, les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation n'ayant pas été respectées par A, je signale cette affaire à la Direction Départementale de la Protection des Populations des Hauts-de-Seine.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A

Y

DDPP des Hauts-de-Seine