

Monsieur B

Paris, le 20 janvier 2022

N° de dossier : D2021-19038  
(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 A et au distributeur Y. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture en gaz et en électricité le fournisseur A depuis le 14 avril 2017. Vous avez opté pour un mode de facturation annuel.

Vous contestiez le montant élevé de :

- votre facture d'électricité du 26 mars 2021 de 320,81 euros TTC (690,88 euros TTC avant prélèvements) qui met à votre charge 3 697 kWh pour la période du 20 mars 2020 au 19 mars 2021 ;
- votre facture de gaz du 20 février 2021 de 986,62 euros TTC (2 405,36 euros TTC avant prélèvements) qui met à votre charge 38 695 kWh pour la période du 7 février 2020 au 18 février 2021.

• **concernant votre facture d'électricité :**

J'ai constaté que le niveau des consommations mises à votre charge est conforme aux consommations enregistrées par le distributeur Z. Cependant, le montant de vos mensualités (33,57 euros TTC) a été sous-évalué par le fournisseur A et ne permettait pas de couvrir ces consommations.

• **concernant votre facture de gaz :**

En raison de la dépose informatique tardive de votre compteur (dépose réelle le 14 mars 2018 enregistrée le 24 mars 2020), votre facture du 20 février 2021 est venue régulariser 726 jours (24 mois) de consommation sur votre ancien compteur. De plus, cette facture met à votre charge les consommations enregistrées par votre nouveau compteur entre le 25 mars 2020 et le 18 février 2021. Par conséquent, votre facture du 20 février 2021 vient régulariser 3 ans de consommation, ce qui explique son montant élevé.

En application de l'article L.224-11 de la consommation, le distributeur Y doit annuler des consommations sur votre facture du 20 février 2021.

**A la suite de la saisine de mes services :**

**En application de l'article L.224-11 du code de la consommation, le distributeur Y s'est engagé à réviser les consommations mises à votre charge de la manière suivante :**

- annulation de 10 mois de consommation correspondant à 10 976 kWh ; un flux d'annulation sera transmis en ce sens à le fournisseur A ;
- application d'un geste commercial de 700 euros TTC correspondant au montant d'une annulation de 12 mois de consommation supplémentaires soit 12 864 kWh.

Par conséquent, sur les 25 984 kWh facturés le 20 février 2021 au titre des consommations enregistrées par votre ancien compteur, il restera à votre charge 2 144 kWh (25 984 – 10 976 – 12 864), ce qui correspond à 2 mois de consommation.

Ainsi, votre facture portera finalement bien sur 14 mois de consommation (2 mois de consommation sur votre ancien compteur + 1 an de consommation sur votre nouveau compteur).

Le fournisseur A s'est engagé à :

- vous verser un dédommagement de 50 euros TTC au titre de la mauvaise évaluation de vos mensualités en électricité ;
- appliquer un abattement de 10% sur le reliquat de votre facture rectificative en gaz, une fois les corrections proposées par le distributeur Y appliquées, en raison de l'absence de réévaluation de vos mensualités à la réception de flux importants de la part du distributeur en mars 2020.

Enfin le distributeur Y n'ayant pas appliqué l'article L. 224-11 du code de la consommation avant ma saisine, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes via la DDPP de Paris.

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.

La solution convenue est mise en œuvre dans le délai d'un mois. 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : Fournisseur A

Distributeur Y  
DDPP de Paris