

Madame A

92883 NANTERRE CEDEX 9

Paris, le 18 décembre 2024

N° de dossier : D2023-24562  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de madame et monsieur L

Madame,

Vous m'avez saisi en qualité de protection juridique en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose madame et monsieur L 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.

Madame et monsieur L ont été titulaires d'un contrat de fourniture de gaz naturel et d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A du 29 septembre 2022 au 7 juin 2023. Ils contestaient les factures reçues car ils les considéraient élevées au regard des prix convenus.

Il ressort de l'analyse de ce dossier que les contrats comprenaient des prix indexés élevés (0,39 euro TTC le kWh en gaz naturel et 0,38 euro TTC le kWh en électricité). Cependant, madame et monsieur L précisent qu'ils n'ont pas reçu les contrats, malgré plusieurs demandes.

**À la suite de la saisine de mes services, le fournisseur A a proposé d'accorder à madame et monsieur L :**

- un dédommagement de 1 833 euros TTC correspondant à la différence entre ce qui a été facturé par le fournisseur A du 29 septembre 2022 au 7 juin 2023 et ce qui aurait été facturé sur la base de l'application d'un prix moyen (0,10 euro HT le kWh en gaz) ;
- un dédommagement de 50 euros TTC eu égard au délai tardif d'émission de la facture de résiliation ;
- une facilité de paiement adaptée à leurs capacités financières pour le règlement du solde restant (380,23 euros TTC).

**Enfin, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris (DDPP du siège social du fournisseur A) eu égard au délai tardif d'émission de la facture de clôture (article L. 224-15 du code de la consommation) et aux conditions de souscription du contrat.**

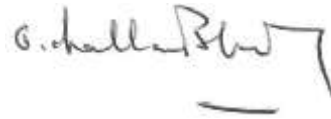
À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, monsieur L m'a indiqué accepter la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable. Je considère donc que ce litige est résolu.

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

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Vous remerciant par avance de votre contribution, je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie