

Madame D

Paris, le 12 juin 2024

N° de dossier : D2024-01864
(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 et au distributeur B. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous avez contacté le fournisseur A le 12 avril 2022 afin de souscrire un contrat de fourniture d'électricité et un contrat de fourniture de gaz naturel. Or, en juillet 2023, vous avez reçu une facture du distributeur B concernant une consommation de gaz naturel sans fournisseur du 22 avril 2022 au 10 mai 2023.

L'analyse du dossier a révélé que le fournisseur A n'a pas transmis de demande de mise en service au distributeur B en avril 2022. La fourniture étant active dans votre logement, vous pensiez que votre contrat avait bien été activé, ce qui a créé une situation de consommation sans fournisseur. Le distributeur B vous avait cependant contactée en mai 2023 afin de vous indiquer que la fourniture en gaz naturel allait être coupée.

Préalablement à la saisine de mes services, le fournisseur A vous a accordé un dédommagement de 542,83 euros TTC correspondant à l'écart entre le montant facturé par le distributeur B et celui qui aurait été facturé par ses services.

À la suite de la saisine de mes services :

- **le distributeur B a :**
 - **proposé d'annuler la facture émise par ses services afin que la consommation soit facturée par le fournisseur A avec application de prix moins élevés ;**
 - **accepté de limiter la consommation à facturer à 26 semaines eu égard au délai tardif de coupure de la fourniture de gaz naturel ;**
- **le fournisseur A a :**
 - **accepté d'intégrer les flux rectificatifs du distributeur dans sa facturation ;**
 - **proposé de mettre le contrat sur la plage de consommation de 6 000 à 30 000 kWh à compter du 10/05/2023 ;**
 - **proposé de vous verser un dédommagement de 200 euros TTC eu égard à l'absence d'information quant à l'inactivation de votre contrat**
 - **proposé de porter au débit de votre compte les 542,83 euros TTC au vu des nouvelles solutions proposées plus avantageuses ;**
 - **proposé de vous accorder une facilité de paiement pour le règlement du solde.**

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

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.

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 à l'opérateur concerné 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