

Madame C

Paris, le 12 décembre 2024

N°de saisine : D2024-11272

(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 concernant la facturation de vos consommations d'électricité et 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 le solde mis à votre charge par le fournisseur A au motif que les informations qui vous ont été communiquées lors de la souscription de vos contrats seraient erronées. Vous sollicitiez un dédommagement.

Il ressort de l'analyse de ce dossier que vous avez fait l'objet d'un démarchage à domicile en juillet 2023 à la suite duquel des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel ont été souscrits. Le prestataire vous aurait indiqué que vous payeriez moins cher qu'avec votre ancien fournisseur de sorte à rendre les offres attractives, alors même que le prix appliqué à vos consommations de gaz naturel (0,1215 euro TTC/kWh après déduction des remises) était plus élevé que le prix de référence moyen (0,096 euro TTC/kWh) en vigueur à l'époque de la facturation. Aucune explication ne vous a par ailleurs été apportée vis-à-vis du système de forfait. En l'absence de réception de vos factures, vous avez finalement résilié avant la date anniversaire de vos contrats, aussi aucune remise ne vous a été appliquée.

À la suite de la saisine de mes services, le fournisseur A a accepté de vous accorder :

- **un dédommagement de 482,91 euros TTC correspondant à la différence entre ce qui vous a été facturé pour le gaz entre le 4 août 2023 et le 17 juin 2024 et ce qui vous aurait été facturé sur la base du prix de référence précité ;**
- **un dédommagement de 37 euros TTC correspondant à l'application de la totalité des remises sur la facture de clôture d'électricité ;**
- **un dédommagement de 50 euros TTC eu égard aux désagréments occasionnés ;**

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.

- **une facilité de paiement adaptée à vos capacités financières en vue du règlement du solde restant.**


Je signale par ailleurs cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris (siège social du fournisseur A) eu égard aux conditions entourant la souscription de votre contrat (article L. 121-2 du code de la consommation).

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 recommande au fournisseur A 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 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.

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



Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie