

Madame D

Paris, le 30 décembre 2024

N°de saisine : D2024-14479

(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. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel et d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A du 10 octobre 2023 au 16 mai 2024. Vous contestiez les factures reçues car vous les considériez élevées au regard de vos usages et des tarifs appliqués.

Il ressort de l'analyse de ce dossier que les prix appliqués dans vos factures étaient élevés (0,28 euro TTC le kWh en électricité et 0,14 euro TTC le kWh en gaz). Or, ces prix ne correspondent pas à ceux figurant dans vos contrats. Par ailleurs, le fonctionnement du fournisseur A sous forme de forfait mensuel ne vous a pas été présenté lors de la souscription. Vous n'avez donc pas pu prendre connaissance d'informations essentielles avant la réception de la facture de régularisation d'avril 2024.

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

- - **accepté de vous accorder un dédommagement de 520,66 euros TTC correspondant à la différence entre ce qui a été facturé par le fournisseur A du 10 octobre 2023 au 16 mai 2024 et ce qui aurait été facturé sur la base de l'application des prix figurant dans vos contrats**
 - **proposé de vous verser un dédommagement de 100 euros eu égard aux délais tardifs d'émission des factures de clôture.**

Enfin, eu égard aux conditions de souscription du contrat (article L. 224-3 du code de la consommation) et au délai tardif d'émission des factures de résiliation (article L. 224-15 du

Page 1 sur 2

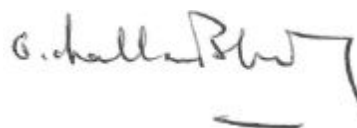
code de la consommation), je signale votre dossier à la DGCCRF par l'intermédiaire de la DDPP de Paris.

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

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

La solution convenue est mise en oeuvre 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.

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



Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie