

Monsieur,

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 contestiez la facture de régularisation de gaz du 4 juillet 2023 d'un montant restant à régler de 7 603,84 euros TTC (7 828,84 euros facturés – 225 euros réglés), mettant à votre charge 38 245 kWh pour la période du 16 juin 2022 au 7 juin 2023. Vous faisiez valoir que son montant est anormalement élevé.

L'analyse du dossier a révélé qu'à la suite d'un blocage dans la télé-relève, votre consommation avait été estimée du 24 novembre 2021 au 21 mars 2023. L'intégration de l'index du 21 mars 2023 a rattrapé des consommations sur toute la période. Le distributeur B a procédé à un lissage de vos consommations entraînant une correction de vos factures en octobre 2023, afin que vos consommations soient facturées au tarif en vigueur au moment où elles ont été réalisées.

De plus, le fournisseur A avait mal calculé votre consommation annuelle de référence, entraînant l'application d'un tarif inadapté à vos consommations (T1 au lieu de T2).

À la suite de la saisine de mes services :

- Le distributeur B s'est engagé à :
  - o annuler 14 317 kWh en application de l'article L.224-11 du code de la consommation ;
  - o vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC pour la gestion perfectible de votre dossier ;
- Le fournisseur A s'est engagé à vous accorder :
  - o un dédommagement de 1 100 euros TTC visant à compenser la perte financière issue de l'application du mauvais tarif pour la période du 10 novembre 2021 au 8 mars 2024 ;
  - o un dédommagement de 430 euros TTC pour l'absence de réévaluation de vos mensualités alors qu'elles ne pouvaient couvrir l'ensemble de vos consommations ;
  - o un dédommagement de 150 euros TTC pour le traitement perfectible de votre réclamation.

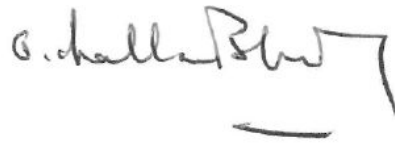
Enfin, eu égard au non-respect des dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation, je signale votre dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations) de Paris (lieu du siège social de GRDF).

Par message sur la plateforme Sollen, 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 B, 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 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