

Monsieur S.

Paris, le 4 février 2019

N° de saisine : D2019-01650
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre le litige vous opposant au fournisseur B, concernant la facturation d'électricité de votre local professionnel. J'ai le plaisir de vous adresser l'accord amiable auquel nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous reprochiez à B de refuser de prendre en compte votre chèque-énergie de 190 euros TTC pour le paiement de vos factures liées à la fourniture d'électricité de votre local professionnel. Vous précisiez que le compteur rattaché au contrat de votre local professionnel était le même que pour votre local d'habitation, situé juste au-dessus. Selon les informations du service en charge de la gestion de ce dispositif, le chèque-énergie devrait être pris en compte dès lors que votre nom est inscrit comme titulaire du contrat, qu'il soit professionnel ou non.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur B s'est engagé à prendre en compte votre chèque-énergie pour votre contrat souscrit à titre professionnel, et il vous a fourni l'adresse postale à laquelle l'envoyer afin qu'il soit déduit ensuite de votre facturation. Il a également proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros HT pour les désagréments subis.

Lors de votre entretien téléphonique avec mon collaborateur, ces propositions vous ont été présentées et vous les avez acceptées.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur B, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : B