

Paris, le 14 mai 2019

N° de saisine : D2018-13227
(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 A. J'ai le plaisir de vous adresser l'accord amiable auquel nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Le fournisseur A a rattaché à tort un client homonyme à votre contrat, ce qui a perturbé le prélèvement des mensualités prévues par votre échéancier.

En effet, les prélèvements ont été bloqués entre le 5 novembre 2017 et le 5 février 2018, puis vous avez dû régler 277,40 euros en une fois par chèque, soit 4 échéances. De plus, vous avez dû régler cette somme à tort une seconde fois par carte bancaire le 5 mai 2018 à la suite des relances de la société de recouvrement diligentée par A.

A la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A :

- a remboursé le solde créditeur de 277,40 euros TTC ;
- a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC.

Lors de vos échanges avec mon collaborateur, vous avez accepté ces propositions.

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

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
Y