

Paris, le 5 août 2020

N° de saisine : D2020-02482
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur X concernant votre facturation 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 la résiliation à votre insu de votre contrat de fourniture de gaz naturel avec X le 23 janvier 2020.

À la suite de l'intervention de mes services, X a indiqué qu'à la date précitée, il avait formulé une demande de mise en service par erreur sur le point de comptage et d'estimation de votre logement.

Votre contrat de fourniture de gaz naturel a été remis en place auprès de X le 26 juin 2020.

X a indiqué que les consommations enregistrées entre le 23 janvier et le 26 juin 2020 ne vous seraient pas réclamées.

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 vous recommande, ainsi qu'au fournisseur X, 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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie