

Paris, le 9 septembre 2020

N° de saisine : D2020-12009  
(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 Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité et 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.

Dans le cadre d'un changement de fournisseur du 28 novembre 2019, vous avez résilié votre contrat de fourniture d'électricité auprès de Y au profit de Z. Vous indiquiez être en attente de votre facture de résiliation.

Par ailleurs, vous sollicitiez le remboursement du trop-perçu, d'un montant de 177,80 euros, résultant de la résiliation de votre contrat de fourniture de gaz naturel.

À la suite de l'intervention de mes services, Y :

- S'est engagé à émettre la facture de résiliation du contrat d'électricité dans les meilleurs délais ;
- A accepté de vous accorder un dédommagement correspondant à 10 % du solde résultant de la facture de clôture.

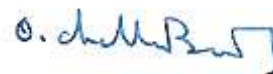
Ayant constaté que votre fournisseur n'avait pas édité votre facture de clôture dans le délai de quatre semaines prévu par l'article L.224-15 du Code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris.

Vous avez également confirmé avoir reçu le remboursement de la somme de 177,80 euros le 16 décembre 2019.

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'à Y, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

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



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie