

Accord Amiable

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs A et B, et au distributeur C. 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 de vos contrats de fourniture d'énergie, conclus avec le fournisseur A, survenue sans votre accord.

L'analyse du dossier a révélé qu'une inversion de points de livraison avait été commise par le fournisseur B lors de la souscription d'un autre client, entraînant la résiliation de vos contrats. Vous avez conclu un nouveau contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur A, avec des prix toutefois plus élevés que vos tarifs initiaux.

A la suite de la saisine de mes services :

- Le fournisseur A a proposé de :
- Réactiver votre contrat de fourniture de gaz naturel dans ses conditions initiales, et de corriger sa facturation de manière rétroactive ;
- Vous rembourser les frais de mise en service (13,95 euros TTC et 19,89 euros TTC) ;
- Vous accordez un dédommagement de 20 euros TTC eu égard aux désagréments subis ;
- Le fournisseur B a accepté de vous accorder un dédommagement de 20 euros TTC eu égard aux désagréments subis ;
- Le distributeur C a proposé de :
- Corriger l'adressage de votre point de livraison pour éviter une nouvelle inversion ;
- Accepter de vous accorder un dédommagement de 20 euros TTC.

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 fournisseurs A et B et au distributeur C, 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