

Madame B. et Monsieur C.

Paris, le 6 octobre 2022

Dossier suivi par :  
Tél. : 01.44.94.66.60  
N° de dossier : D2022-12499  
**(à rappeler dans toute correspondance)**

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs A, au fournisseur B et au fournisseur 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 deux résiliations inexplicables de votre contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur A, puis l'application de tarifs plus élevés.

L'analyse du dossier a révélé que le fournisseur B et le fournisseur C ont commis des inversions de point de comptage (PCE) pour le compte de leurs clients, à l'origine des résiliations successives de votre contrat avec le fournisseur A. Bien que le fournisseur A vous ait spontanément contactés pour s'assurer que ces résiliations étaient bien à votre initiative, il a activé un nouveau contrat au lieu de suivre la procédure dite de « retour arrière » pour réactiver votre contrat initial.

**À la suite de la saisine de mes services :**

- **le fournisseur A vous a accordé un dédommagement de 14,18 euros TTC et a réactivé votre contrat le 9 septembre 2022 ; il propose de vous accorder un dédommagement de 80 euros TTC eu égard aux désagréments subis ;**
- **le fournisseur B propose de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC eu égard à l'inversion de PCE commise ;**
- **le fournisseur C propose de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC eu égard à l'inversion de PCE commise.**


**Il convient de préciser que les abonnements et consommations réalisés pendant les périodes d'inversion restent à la charge des fournisseurs fautifs (le fournisseur B et le fournisseur C).**

Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'aux fournisseurs A, au fournisseur B et au fournisseur 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie