

Madame D. S.

Paris, le 26 janvier 2023

Dossier suivi par :
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr
N° de dossier : D2022-17053
(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 A. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous contestiez les prélèvements réalisés par le fournisseur A, car vous indiquez n'avoir jamais conclu de contrats de fourniture de gaz et d'électricité auprès de leurs services.

L'analyse du dossier a révélé que l'activation des contrats les 6 et 9 octobre 2021 a eu lieu en raison de pratiques qui pourraient se voir qualifiées d'abusives de la société D, partenaire du fournisseur A. Ces contrats ont été résiliés à votre demande les 12 et 15 mars 2022 dans le cadre d'un changement de fournisseur.

À la suite de la saisine de mes services, le fournisseur A a accepté d'annuler les contrats litigieux et de vous rembourser les prélèvements effectués.

Enfin, eu égard aux conditions de souscription des contrats, je signale votre dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations) .

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 A 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 au fournisseur A de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie