

Madame C. D

Paris, le 12 janvier 2024

Dossier suivi par :
Tél. :
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr
N° de dossier : **D2023-25959**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de madame H

Madame,

Vous m'avez saisi en qualité de protection juridique en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose madame H 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.

Madame H était cliente du fournisseur B pour la fourniture du gaz naturel depuis mai 2018, et du fournisseur C pour la fourniture de l'électricité mai 2019. Elle contestait avoir souscrit des contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité avec le fournisseur A.

L'analyse du dossier a révélé que le fournisseur A n'était pas en mesure de fournir un contrat signé par madame H à la suite du démarchage téléphonique qui aurait été réalisé par son partenaire le 23 juin 2022. Ces contrats sont résiliés depuis le 7 mars 2023 en gaz naturel et le 29 juillet 2023 en électricité dans le cadre de changements de fournisseur.

À la suite de la saisine de mes services :

- **le fournisseur A a accepté d'annuler les contrats litigieux et de rembourser à madame H les prélèvements réalisés, soit 1 777,90 euros TTC pour l'électricité et 4 656,56 euros TTC pour le gaz naturel ;**
- **le fournisseur C a proposé de lui accorder un dédommagement de 50 euros TTC eu égard à la gestion perfectible de son dossier.**

Enfin, eu égard au non-respect des dispositions de l'article L.224-6 du code de la consommation, je signale ce dossier à la DGCCRF p

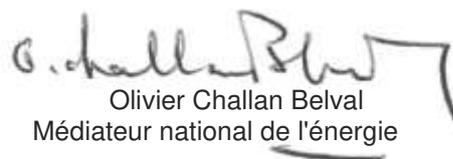
Par courriel, madame H a indiqué accepter la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande à madame H, ainsi qu'aux fournisseurs A et 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.

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