

Monsieur,

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 la facturation du fournisseur A pour le gaz et l'électricité, qui vous apparaissait anormalement élevée.

L'analyse du dossier a révélé que vous aviez conclu des contrats appliquant des prix indexés sur les marchés de gros, prix par nature très volatils et que vous ne pouviez connaître à l'avance. De plus, les forfaits souscrits étaient inadaptés à votre consommation, et les factures de clôture n'ont été émises que plus de 3 mois après la résiliation de vos contrats.

A la suite de la saisine de mes services, le fournisseur A a accepté de vous rembourser 623,63 euros TTC correspondant à l'application des prix fixes en vigueur au moment de la souscription et à l'octroi de dédommagements.

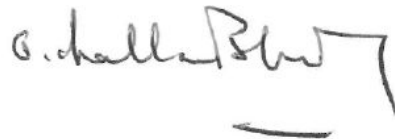
Enfin, eu égard au non-respect des dispositions des articles L.224-3 et L.224-15 du code de la consommation, je signale votre dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations) de Paris (lieu du siège social du fournisseur A).

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.

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



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie