

Madame M.

Paris, le 29 octobre 2019

N° de saisine : D2019-13831

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec A le 18 février 2019, à la suite d'un démarchage.

Vous avez adressé à A le bulletin de rétractation du contrat, complété et signé, le 22 février 2019.

Cependant, vous avez reçu une facture et des relances en paiement.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur X (jointes en annexe).

Le fournisseur A n'a pas pris en compte votre rétractation et est devenu à tort votre fournisseur d'électricité du 9 au 20 mars 2019.

Dans le cadre de la médiation, il a annulé votre facturation pour la période litigieuse.

Cependant, vous avez dû multiplier les démarches pour que la situation soit régularisée.

J'estime qu'un dédommagement serait justifié compte tenu des désagréments causés.

Je note que l'annulation des abonnements et consommations facturés par A représente 40,66 euros TTC en votre faveur (facture de résiliation du 4 avril 2019).

A a également proposé de vous accorder un dédommagement de 15 euros TTC.

J'estime que ces déductions compensent les désagréments subis.

**Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A de mettre en œuvre le dédommagement de 15 euros TTC proposé.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Si vous la contestez, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : A  
X

Annexe 1 : Observations du fournisseur A  
Annexe 2 : Observations du distributeur X