

Monsieur L.

Paris, le 16 décembre 2019

N° de saisine : D2019-14815

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre le litige vous opposant au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser l'accord amiable auquel nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec A depuis le 27 février 2019.

Le fournisseur A a enregistré par erreur vos coordonnées bancaires sur le compte client d'un tiers.

Vous avez été prélevé à tort de deux mensualités de 165,74 euros et d'une mensualité de 26 euros, soit 357,48 euros.

Vous avez perçu trois remboursements en juin 2019 (25 euros, 117,57 euros et 0,05 euros).

A vous est donc redevable de 215,06 euros.

**A la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A :**

- **s'est engagé à vous rembourser l'avoir de 215,06 euros ;**
- **a accepté de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC.**

Vous avez informé mon collaborateur le 18 novembre 2019 que le prélèvement de vos mensualités d'électricité fonctionnait à nouveau.

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.

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



Le médiateur national de l'énergie  
Olivier Challan Belval

Copie : A  
X