

Madame G.
Monsieur R.

Paris, le 26 septembre 2019

N° de saisine : D2019-15545

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame, 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 contestiez l'activation d'un contrat de fourniture de gaz et d'électricité avec A le 17 juin 2019 alors que vous aviez souhaité vous rétracter le 28 mai 2019.

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

- a confirmé qu'une procédure de retour chez le fournisseur B a été effectuée aux conditions contractuelles qui étaient les vôtres avant le changement de fournisseur au 17 juin 2019 ;
- a proposé de vous accorder un dédommagement de 15 euros TTC.

Lors de vos échanges sur Sollen, vous avez accepté ces propositions.

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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A / B
X