

Association de consommateurs

Paris, le 14 août 2019

N° de saisine : D2019-12423

Objet : Accord amiable de solution au litige de Monsieur N.P.

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre le litige opposant votre adhérent, Monsieur N.P., au fournisseur A, concernant la facturation des consommations de chauffage et d'eau chaude sanitaire de son logement dans le cadre de l'offre contractuelle « VERTUOZ HABITAT ». J'ai le plaisir de vous communiquer l'accord amiable auquel nous sommes parvenus à l'issue du processus de médiation.

Monsieur N.P. reprochait à A l'absence de facturation durant plusieurs mois, qui a abouti à l'édition d'une facture de régularisation sur 14 mois d'un montant à régler de 446,02 euros TTC, le 4 février 2019. Il sollicitait l'application d'une remise commerciale, qui avait été accordée à d'autres occupants de sa résidence, ainsi qu'un dédommagement de 150 euros TTC pour les désagréments subis et un échelonnement de paiement pour le règlement du nouveau solde restant dû.

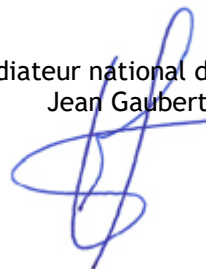
À la suite de l'intervention de mes services, A a proposé d'accorder à Monsieur N.P. un dédommagement de 63,18 euros TTC. Il s'est également engagé à proposer à votre adhérent un échelonnement de paiement pouvant aller jusqu'à 14 mensualités pour le règlement du nouveau solde restant dû.

Par message déposé sur SOLLEN, vous m'avez confirmé l'accord de Monsieur N.P. pour la solution précitée.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande à Monsieur N.P., 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, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Monsieur N.P. / A