

Madame P

Paris, le 17 juin 2020

N° de saisine : D2020-07023
(à rappeler dans toute correspondance)

Vos réf. : 202009534

Objet : Accord amiable de solution au litige de Madame M

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Madame M aux fournisseurs A et B, concernant la souscription d'un contrat de fourniture de gaz naturel. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Madame M demandait l'annulation du contrat qui aurait été souscrit chez A, via le comparateur S, le 28 novembre 2019, ainsi que la facturation afférente, au motif qu'il s'agissait d'une souscription abusive.

Il ressort des éléments du dossier que le contrat chez A a été résilié le 15 février 2020. Ce dernier a confirmé avoir annulé la facturation.

Le contrat est à nouveau actif chez B.

Je vous précise que ce dernier n'a pas mis à la charge de Madame M de frais de résiliation. La facture du 5 février 2020 comportait uniquement la consommation et l'abonnement dus jusqu'à la résiliation du contrat.

À la suite de l'intervention de mes services, B a accepté d'accorder à Madame M un dédommagement de 25 euros TTC, pour ne pas avoir fiabilisé l'index de changement de fournisseur du 15 février 2020.

Lors d'un entretien téléphonique avec mes services, Madame M a indiqué accepter la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande à Madame M, ainsi qu'aux fournisseurs A et B, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Vous remerciant par avance de votre contribution, je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : Madame Antoinette M
A et B