

Madame C

Paris, le 10 novembre 2020

N° de saisine : D2020-14197
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A (offre AA) et au distributeur X. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus à l'issue du processus de médiation.

Le 21 décembre 2019, après votre emménagement, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès de A. Or, le 27 décembre 2019, l'alimentation a été interrompue pour n'être rétablie que le 30 décembre 2019. Vous sollicitez le versement d'un dédommagement, ayant été contrainte de séjourner dans un hôtel en l'absence de chauffage en plein hiver, ainsi que le remboursement des frais de mise en service en urgence.

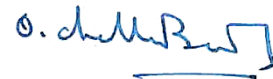
Dans le cadre de la médiation, X a indiqué que l'alimentation avait été interrompue à la suite d'une demande de mise hors service adressée par le fournisseur de l'ancien occupant du logement. Il a ajouté que A avait été informé que les demandes adressées par ses soins ne correspondaient pas. Il a confirmé un rétablissement dans le cadre d'une demande de mise en service en urgence.

Pour sa part, A a reconnu sa responsabilité dans la situation litigieuse. Il a proposé de vous verser un dédommagement de 150 euros TTC pour les désagréments subis et de prendre à sa charge les frais de mise en service en urgence de 147 euros TTC.

Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'à 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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
X