

Association U

Monsieur F

Paris, le 18 janvier 2021

N° de saisine : D2020-23075
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de Monsieur F

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Monsieur F au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous communiquer la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus à l'issue du processus de médiation.

Monsieur F a souscrit un contrat de fourniture de gaz et d'électricité avec A le 10 août 2019. La résiliation est intervenue à sa demande le 9 janvier 2020 dans le cadre d'un changement de fournisseur (B).

Il conteste les prélèvements effectués sur son compte bancaire, qui ne correspondent pas aux mensualités attendues et dont les montants ne semblent pas affectés à son compte client.

Il sollicite la prise en compte des paiements effectués et le remboursement du trop-perçu par le fournisseur A.

L'analyse du dossier révèle que les coordonnées bancaires de Monsieur F ont été saisies par erreur sur un compte client tiers.

S'il devait être prélevé mensuellement de 59 euros pour le gaz et de 34 euros pour l'électricité, les sommes suivantes ont été indument perçues :

- 106,17 euros TTC les 7 novembre 2019, 5 décembre 2019 et 6 janvier 2020 ;
- 21 euros TTC les 5 décembre 2019 et 6 janvier 2020 ;
- soit un total de 360,51 euros TTC.

Seul le montant de 34 euros TTC a été correctement prélevé le 15 janvier 2020.

Le solde de Monsieur F présente aujourd'hui un solde débiteur de 333,42 euros TTC.

Monsieur F a effectué en vain de nombreuses démarches afin de signaler ces anomalies au fournisseur A (nombreux appels, courriers), le contraignant à saisir votre association de consommateur puis mes services. Malgré ces réclamations, A a mis en œuvre des mesures de recouvrement.

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

- **créditer les sommes litigieuses sur le compte client de Monsieur F dès qu'une solution de transfert aura été trouvée ;**
- **accorder à Monsieur F un dédommagement d'un montant de 75 euros TTC au vu des désagréments subis.**


Page 1 sur 2

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué que Monsieur F acceptait la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande à Monsieur F, 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.



Olivier Challe Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Monsieur F

A

B

X

Y