

Madame F

Paris, le 13 janvier 2021

N° de saisine : D2020-23732
(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. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz et d'électricité avec A le 17 décembre 2018. Vous contestez les prélèvements effectués sur votre compte par le fournisseur A sans lien avec votre facturation. Vous sollicitez le remboursement des sommes indûment prélevées ainsi qu'un dédommagement.

L'analyse de votre dossier révèle que suite à une erreur du fournisseur A, vos coordonnées bancaires ont été saisies sur un compte client tiers.

Vous avez été prélevée à tort des sommes suivantes :

- 97,23 euros le 15 avril 2019 ;
- 249,90 euros le 16 avril 2019 ;
- 82 euros le 16 avril 2019 ;
- 82 euros le 15 mai 2019 ;
- 82 euros le 17 juin 2019 ;
- 82 euros le 15 juillet 2019 ;
- soit un total de 675,13 euros TTC.

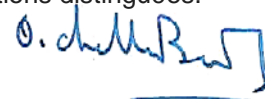
Avant la mise à jour comptable de votre solde, celui-ci était débiteur de la somme de 70,64 euros TTC, comme en atteste l'état de solde communiqué par A.

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

- **rembourser la somme totale de 604,49 euros TTC, soit le montant ci-dessus déduction faite de la somme de 70,64 euros restant à régler (675,13 – 70,64);**
- **accorder un dédommagement d'un montant de 100 euros TTC au vu des désagréments subis.**

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'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 Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A, X