

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame, Monsieur,

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

Vous contestiez la résiliation de votre contrat avec le fournisseur ainsi que la coupure de votre alimentation en gaz naturel qui a suivi. Vous sollicitiez un dédommagement d'au moins 800 euros.

L'analyse du dossier a révélé que le fournisseur A a commis une inversion de point de comptage et d'estimation (PCE) lors de la souscription d'un client tiers le 12 août 2022, ce qui a entraîné la résiliation de votre contrat. Informé de son erreur le 29 août, le fournisseur A n'a pas suivi la procédure prévue par la CRE et a résilié le contrat le 30 août 2022, à l'origine de l'interruption de fourniture litigieuse qui a duré 4 mois. En effet, malgré vos demandes répétées, le fournisseur A n'a pas transmis de demande de "retour arrière" à votre ancien fournisseur, ce qui ne vous permettait pas de retrouver votre contrat, et vous a contraint à saisir mes services.

A la suite de la saisine de mes services, le fournisseur A a :

- Procédé à une demande de "retour arrière" qui a permis à votre ancien fournisseur de réactiver votre contrat ;
- Accepté de vous accorder un dédommagement de 600 euros TTC eu égard aux 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.

La solution convenue est mise en œuvre dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de cet accord amiable. En cas de retard, il appartient au fournisseur A de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées

Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie