

SARL E
Madame N

Paris, le 12 janvier 2022

Dossier suivi par :
Tél. :
Courriel :
N° de dossier : D2021-21146
(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 aux fournisseurs A et B. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous étiez titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité pour le compte de la SARL E avec le fournisseur A du 5 octobre 2018 au 1^{er} juillet 2020 (changement de fournisseur). Vous contestiez des frais de résiliation anticipée de 870,70 euros TTC qui vous ont été facturés par le fournisseur A.

Le 11 mars 2020, vous avez souscrit un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur B. Le fournisseur indique vous avoir demandé de lui envoyer votre contrat avec le fournisseur A afin de lui permettre de vérifier les modalités de résiliation prévues par celui-ci. Cependant, en raison d'une erreur d'adresse, vos courriels ne lui sont pas parvenus. Le changement de fournisseur a été effectif le 20 juillet 2020.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur B a proposé de prendre en charge les frais de résiliation anticipée de 870,70 euros TTC.

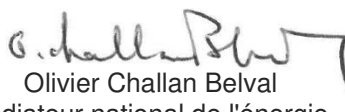
Par message adressé à mes services, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur B, 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. En cas de retard, il appartient à l'opérateur concerné de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

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
Médiateur national de l'énergie

Copie : A, B