

Madame B

Paris, le 21 juin 2024

N° de dossier : D2024-11166  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de madame A

Madame,

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

Madame A contestait les contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturels conclus le 25 mars 2023 par l'intermédiaire de la société C pour le compte du fournisseur B. Âgée de 83 ans, elle n'avait pas sollicité ces contrats, qui ont par ailleurs été validés en ligne alors qu'elle ne dispose pas d'un accès à internet. À la suite du blocage des prélèvements du fait de sa contestation, le fournisseur B a suspendu son alimentation d'électricité et de gaz naturel. Ses réclamations auprès de B n'ont pas abouti.

**À la suite de la saisine de mes services, le fournisseur B a reconnu que ce contrat avait été souscrit de manière abusive et a accepté de procéder à son annulation afin de rembourser l'ensemble des prélèvements réalisés et d'accorder à madame A un dédommagement de 150 euros TTC eu égard aux désagréments subis.**

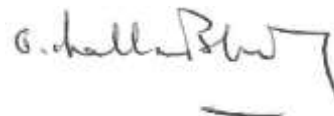
À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué que madame A acceptait la solution ainsi proposée.

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 B de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande à madame A, ainsi qu'au fournisseur B, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

**Enfin, eu égard aux conditions de souscription des contrats litigieux, je signale ce dossier à la DGCCRF par l'intermédiaire de la DDPP de P (lieu du siège social du fournisseur B).**

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



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie