

Paris, le 10 février 2017

Dossier suivi par : XXXXX  
N° de saisine : D2016-03231  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution au litige de Madame B.

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de la saisine relative à un litige opposant Madame B. aux fournisseurs A et B.

Depuis plusieurs années, Madame B. rencontre des difficultés pour obtenir le versement du tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel (TSS). Ses démarches auprès des fournisseurs successifs de son immeuble, chauffé collectivement au gaz naturel, n'ont rien donné. Vous m'avez saisi en son nom afin de régulariser sa situation.

À la suite de l'intervention de mes services, il est apparu que trois chèques devaient être établis. Le fournisseur A a établi deux chèques de 100 euros TTC chacun, que Madame B. a confirmé avoir encaissés. Le fournisseur B a, quant à lui, indiqué qu'il adresserait à Madame B. un chèque de 108,09 euros TTC, ce qui permet de régulariser définitivement sa situation vis-à-vis du TSS. Il a ajouté qu'il ajouterait à ce montant un dédommagement de 30 euros TTC, au titre des désagréments subis. Au cours d'une conversation téléphonique avec l'un de mes collaborateurs, Madame B. a indiqué que cette solution la satisfaisait.

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

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants. Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : Madame B.  
Fournisseur A  
Fournisseur B