

Monsieur D

Paris, le 20 décembre 2024

N°de saisine : D2024-13631
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

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 êtes titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec fournisseur A depuis le 31 mars 2023. Vous contestiez les factures reçues car vous les considérez trop élevées.

Il ressort de l'analyse de ce dossier que le contrat souscrit en 2023 était un contrat à prix fixes. Cependant, cette offre a été modifiée en offre à prix indexés en mars 2024, sans que vous n'ayez reçu aucune information, ce qui n'est pas conforme aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation. Votre espace client ne contient pas les modalités d'application de cette nouvelle offre ni les informations nécessaires pour suivre les prix applicables à vos consommations, évoluant chaque mois.

À la suite de la saisine de mes services, le fournisseur A a accepté d'appliquer les prix fixes de souscription à vos consommations d'électricité pour la période du 31 mars 2023 au 11 avril 2024 (ce qui entraîne une déduction de 437,77 euros TTC et ainsi le remboursement d'un trop-perçu de 54,46 euros TTC).

Enfin, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris (DDPP du siège social du fournisseur A) eu égard à l'absence de communicant concernant le changement d'offre (article L. 224-10 du code de la consommation).

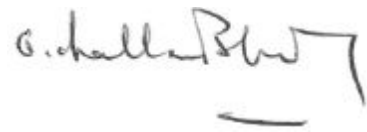
Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable. Je considère donc que ce litige est résolu.

La solution convenue est mise en oeuvre 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.

Page 1 sur 2

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "O. Challan Belval". The signature is stylized and includes a horizontal line at the end.

Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie