

Madame C

Paris, le 27 janvier 2025

N°de saisine : D2024-17494
(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 contestiez les indemnités de résiliation anticipée de 1 066,22 euros, facturées par le fournisseur A à la suite de votre changement de fournisseur. Vous reprochiez notamment au fournisseur B de ne pas vous avoir alertée des démarches à initier pour éviter ces frais.

Au cours de l'instruction de votre litige, mes services ont rappelé au fournisseur A que les dispositions applicables aux reconductions tacites de contrats de fourniture d'électricité sont celles de l'article L.224-10 du code de la consommation (application prévue pour les professionnels souscrivant des contrats pour des puissances inférieures ou égales à 36 kVA, par l'article L.332-2 du code de l'énergie). Pour rappel, cet article dispose :

" Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité ou de gaz, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible.

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. "

Page 1 sur 2

Le fournisseur A vous ayez informée le 24 mai 2024 d'une reconduction au 1er août 2024, vous pouviez donc résilier sans frais votre contrat jusqu'au 24 août 2024 . Le fournisseur A ayant été informé de la résiliation le 7 juillet 2024, les dispositions précitées devaient donc s'appliquer.

Le fournisseur A a indiqué qu'il ne partageait pas mon analyse, mais a accepté d'annuler l'indemnité de 1 066,22 euros en intégralité.

Ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas respecté les dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation, je signale cette affaire à la DGCCRF (DDPP des Hauts-de-Seine).

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 à l'opérateur concerné de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

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



Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie