

Paris, le 26 août 2019

N° de saisine : D2019-07673

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur X. Je vous prie de bien vouloir prendre connaissance de ma recommandation de solution.

Vous contestez l'application, par X, d'une nouvelle grille tarifaire à votre facturation dès le 25 novembre 2018, date de notification de cette modification tarifaire par le fournisseur.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X et du distributeur Y (jointes en annexe).

**Je constate que X a effectivement notifié vos nouvelles conditions tarifaires par courriel du 25 novembre 2018.**

**Par application du code de la consommation<sup>1</sup> ainsi que de ses conditions générales de vente<sup>2</sup>, X ne pouvait appliquer ces nouvelles conditions contractuelles qu'à compter de l'expiration du délai d'un mois suivant leur notification.**

J'estime que la proposition du fournisseur, d'appliquer à votre facturation les anciennes conditions tarifaires jusqu'à la date de la résiliation de votre contrat, me paraît équitable.

Au demeurant, je constate que le traitement de votre réclamation par X n'a pas été satisfaisant.

Vous avez dû envoyer deux courriels successifs pour obtenir les nouvelles conditions tarifaires de la part du fournisseur, alors que le renouvellement de votre contrat à prix fixe d'un an était déjà intervenu.

---

<sup>1</sup> article L. 224-10 du code de la consommation, premier alinéa : « Tout projet de modification 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 »

<sup>2</sup> article 10, évolutions contractuelles : « X pourra modifier à tout moment les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application. (...) »

Par ailleurs, ce dernier a répondu à vos courriels de contestation de l'application des nouvelles conditions tarifaires par des courriels type, avant de refuser l'application des anciennes conditions tarifaires malgré l'absence de respect du délai d'un mois imposé dans ses conditions générales de vente avant l'application de modifications contractuelles.

Enfin, vous avez dû patienter plus de huit mois pour obtenir une régularisation de votre facturation, après de nombreuses démarches de votre part (appels, multiples courriels, saisine de mes services).

**Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur X :**

- **comme proposé, d'appliquer vos anciennes conditions tarifaires jusqu'à la résiliation de votre contrat ;**
- **de vous dédommager de 50 euros TTC pour les désagréments subis.**

Le fournisseur X m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel ([mediation@energie-mediateur.fr](mailto:mediation@energie-mediateur.fr)), ou par courrier, en me retournant l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous contestez la solution proposée, ou si le fournisseur X refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

