

Madame M H

Paris, le 26 juillet 2018

N° de saisine : D2018-07389  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous contestez le bien-fondé de l'évolution tarifaire appliquée à partir de février 2018 par A pour l'établissement de sa facturation, dans la mesure où le contrat souscrit quelques mois plus tôt (« *Offre Electricité verte* ») garantissait un prix fixe pour un an.

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

**J'en conclus que l'« *Offre Electricité verte* » prévoyait un prix garanti un an pour les consommations et aligné sur le tarif réglementé concernant l'abonnement. Les tarifs réglementés évoluant régulièrement sur décision des pouvoirs publics, A était fondé à répercuter cette évolution dans sa facturation.**

Néanmoins, j'estime que A devrait corriger l'information qui accompagne son « *Offre Electricité verte* », qui, de par son contenu ambiguë, vous a laissé croire que les prix fixes garantis concernaient aussi l'abonnement.

## VOTRE CONTRAT

Vous avez souscrit un premier contrat en novembre 2016 avec le fournisseur B, dans le cadre de la campagne d'achat groupé de l'association UFC Que Choisir. Vous précisez que l'offre souscrite prévoyait des prix fixes pour l'abonnement et les consommations d'électricité. Depuis cette date, B a été racheté par le fournisseur A.

N'étant pas satisfaite des prix proposés à l'échéance de votre contrat, A vous a proposé, le 8 novembre 2017, une nouvelle offre avec une réduction de 10% par rapport au tarif réglementé sur le prix hors taxes du kWh. Vous indiquez que les deux premières factures ont été établies conformément aux prix prévus contractuellement, mais reprochez à A d'avoir augmenté le prix de l'abonnement à partir du 1<sup>er</sup> février 2018.

Tout d'abord, je constate que les grilles de prix des deux offres souscrites successivement prévoyaient toutes deux un prix fixe pour les consommations en kWh (« *hors évolution des impôts, taxes et contributions de toute nature* »), et indexé concernant l'abonnement, dans la mesure où son prix est aligné sur le tarif réglementé de vente de l'électricité.

Afin d'illustrer mes propos, voici un extrait de chaque grille de prix :

Figure 1 : extrait de la grille de prix souscrite auprès de B

Prix valables pour une souscription à partir du 10 octobre 2016  
Offre réservée aux clients particuliers dans le cadre de l'offre  
«Energie moins chère ensemble 2016»



Figure 2 : extrait de la grille de prix souscrite auprès de A

Prix valables pour une souscription à partir du 01 novembre 2017  
Offre de marché réservée aux nouveaux clients particuliers



Une évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité ayant été décidée par les pouvoirs publics à partir du 1<sup>er</sup> février 2018, A était fondé à la répercuter dans sa facturation, de telle sorte que la facture du 8 mars 2018 tient légitimement compte du prix mensuel de 7,16 euros HT au lieu de 6,77 euros HT auparavant.

La facturation étant établie conformément aux dispositions contractuelles convenues, je ne peux pas la remettre en cause.

## LA PRÉSENTATION DE LA GRILLE DE PRIX

Vous avez été induite en erreur par la mention « *prix fixes garantis un an* » mise en avant sur la grille de prix de l'offre souscrite, alors qu'elle ne concernait que le prix du kWh HT, et pas l'abonnement.

J'estime que cette mention peut effectivement porter à confusion, d'autant qu'elle s'adresse à un public de consommateurs profanes pour lesquels la promesse de « *prix fixes garantis* » en même temps que d'un « *prix de l'abonnement identique à celui du tarif réglementé* » ne laisse pas présager de variation du prix de l'abonnement liée à l'évolution du tarif réglementé.

Vous soulignez que le service clients vous avait annoncé au téléphone un « *tarif 10% moins cher que celui de l'opérateur historique* » et qu'il vous a transmis la grille de prix dans un courriel évoquant selon vous « *une nouvelle offre électricité verte fixe* ».

Dans ce sens, je constate que le site internet de A (cf. ci-après extrait d'une capture d'écran effectuée le 25 juillet 2018), continue de mettre en avant un « *tarif fixe* », sans évoquer les évolutions possibles du prix de l'abonnement, ce qui entretient la confusion.

## Tarif fixe

### Électricité verte

---

**10%\* de réduction garantie**  
sur le tarif fixé par l'État

**Le prix du kWh est fixe**  
même en cas d'augmentation du  
tarif réglementé

Compte-tenu de ce qui précède, il me paraît établi que la communication du service clients de A (appels et courriel), et son site internet, ont contribué à vous faire douter légitimement du bien-fondé de l'augmentation du prix de l'abonnement à partir de février 2018.

L'information délivrée par le fournisseur A ne satisfait donc pas ici, de mon point de vue, à l'exigence d'une information claire et dépourvue de toute ambiguïté dans le sens de l'article L. 111- 1 du code de la consommation.

Un dédommagement serait justifié pour compenser les désagréments résultant d'une information confuse qui a pu légitimement vous induire en erreur lors de la souscription de votre contrat.

**Dans ces conditions, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis par ce litige et les réclamations que vous avez dû renouveler concernant les mentions peu claires qui ont accompagné l'offre que vous avez souscrite.**

**Dans un but de prévention des litiges et de transparence sur les prix, je recommande au fournisseur A de corriger l'information qui accompagne son « Offre Electricité verte » afin de ne pas induire en erreur les consommateurs, en leur laissant croire que les prix fixes garantis concernent aussi l'abonnement.**

J'adresse une copie de cette recommandation à la DGCCRF dont la mission est notamment de veiller à la bonne application de dispositions du Code de la consommation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A 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 la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : A  
Y  
DGCCRF