

Paris, le 11 juillet 2019

N° de saisine : D2019-05527
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez l'augmentation des prix de l'abonnement et du kWh d'électricité appliquée par A à partir du 1^{er} janvier 2019. En effet, selon vous, le contrat souscrit en mai 2018 comportait une clause garantissant l'absence d'augmentation pendant un an. Vous souhaitez un abattement sur les deux factures émises en février 2019, date à laquelle vous avez changé de fournisseur.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur.

Les conditions générales de vente (CGV) de A prévoient bien la possibilité d'augmenter les prix en fonction de différentes charges qu'il supporte. Cependant, ces augmentations ne sont pas vérifiables a priori par les consommateurs. Elles ne se justifient pas par des évolutions de la réglementation ou par une formule d'indexation prévue dans ses CGV. Leur répercussion sur la facture des consommateurs s'opère en fonction de la politique commerciale de A.

Selon mon analyse, une information préalable était donc requise dans ce contexte en application de l'article L 224- 10 du Code de la consommation, à laquelle votre fournisseur a dérogé.

Je lui recommande donc de modifier ses pratiques sur ce point en prévoyant une information préalable avant chaque changement de prix non justifiée par une évolution réglementaire ou par une formule d'indexation prévue dans ses CGV.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

L'AUGMENTATION PRATIQUÉE

A vous a précisé dans son courriel du 20 février 2019 :

« Cette augmentation est liée à l'évolution du cours des Certificats d'Economies d'Energie (CEE) depuis le mois de janvier 2018. Le cours des CEE a augmenté de près de 70% entre janvier 2018 et décembre 2018, ce qui nous oblige à répercuter cette augmentation dans le prix du KWh d'électricité.

La valeur du CEE classique est passée de 4,5€/MWh Cumac à 8,06€/MWh Cumac, ce qui entraîne une augmentation du coût du CEE classique de 1,6€/MWh HT (0,0016€/KWh HT).

*La valeur du CEE précarité est passée de 5€/MWh Cumac à 8,06€/MWh Cumac, ce qui entraîne une augmentation du coût du CEE précarité de 0,5€/MWh HT (0,0005€/KWh HT).
Soit une augmentation totale de 2,1€/MWh HT (0,0021€/KWh HT).*

Ensuite, concernant votre abonnement : celui-ci est passé de 99,56€/an à 117,85€/an HT au 1^{er} janvier 2019.

Ceci est dû à l'augmentation du prix des enchères de garanties de capacité pour 2019 que nous avons dû répercuter dans le prix de l'abonnement au 01/01/2019.

Pour une puissance de 9kVA et un compteur Base, le montant des garanties de capacité passe de 19,68€ HT/an à 37,97€HT/an, soit une augmentation de 18,29€ /an. »

Vous avez souscrit en mai 2018 un contrat de fourniture d'électricité intitulé « 1 an fixe ». Les conditions particulières de vente, et notamment la grille tarifaire, mentionnent « Le prix fixe garanti au client que le prix de l'énergie ne subira pas la variation liée aux mouvements de prix de marché de l'électricité, pendant toute la durée prévue dans les conditions particulières (1 ou 2 ans). Le prix de l'énergie ou de l'abonnement peut cependant varier avec l'évolution des charges communes à tous les fournisseurs : coûts des gestionnaires de réseaux de distribution (TURPE), taxes ou contributions de toutes natures. »

L'article 6.1 de ses CGV confirme que « la part variable du prix ne subira pas de variation liée aux mouvements du prix de marché de l'électricité, pendant toute la durée prévue. »

Cependant, l'article 6.3 de mêmes CGV précise :

*« Le prix fixe et le barème sont amenés à être révisés en fonction des charges communes à tous les fournisseurs d'électricité et dont Gaz de Paris n'a pas la maîtrise. En particulier, sont amenés à être révisés : coûts d'acheminement, mécanisme de capacité, certificats d'économie d'énergie.
Le Client sera informé du prix actualisé sur sa facture. »*

J'en déduis que A garantit ses prix hors taxes pendant un an, mais hors acheminement, mécanisme de capacité et CEE. Si l'une de ces charges venait à augmenter au cours de la première année, il se réserve la possibilité de la répercuter dans ses prix.

A cet égard, A a précisé que ce qui était répercuté était lié à l'augmentation des CEE et des garanties de capacité, comme prévue par ses CGV. J'ai évalué, dans votre cas, l'augmentation globale à 5,20 euros TTC.

L'INFORMATION PRÉALABLE À L'AUGMENTATION RÉALISÉE

Les CGV de A prévoient que ses clients sont informés du prix actualisé sur leurs factures.

Or, s'agissant d'augmentations qui peuvent se répercuter différemment d'un fournisseur à l'autre (en fonction par exemple, de ses choix d'option tarifaire d'acheminement, ou ses coûts d'acquisition de CEE), j'estime qu'une information préalable aurait été nécessaire, en application de l'article L.224-10 du code de la consommation¹.

¹ L 224-10 du code de la consommation « 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

La bonne application de l'article L. 224-10 relevant de la compétence de la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), je lui transmets cette analyse afin qu'elle puisse y apporter toutes les suites qu'elle estimera nécessaires.

Je note en revanche que lorsque vous l'avez sollicité, A vous a transmis les informations nécessaires à la bonne compréhension des augmentations pratiquées, ce qui est satisfaisant.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC, pour l'absence d'information spécifique et préalable concernant les augmentations pratiquées.

Dans un but de prévention des litiges je recommande à A d'informer ses clients de tout changement de prix, en respectant le préavis d'un mois prévu par l'article L. 224-10 du Code de la consommation, dès lors que cette évolution n'est pas vérifiable et peut être déterminée unilatéralement par le fournisseur, quoi qu'en disposent ses conditions générales de vente.

Enfin, estimant sur la base des informations dont je dispose, que la pratique de A est susceptible de contrevenir à l'article L. 224-10 du Code de la consommation, je transmets une copie de mon analyse à la Direction générale de la consommation de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) dont la mission est de veiller à la bonne application des 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.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
DGCCRF

Annexe 1 : Observations du fournisseur A
Annexe 2 : Observations du distributeur

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »

d'application envisagée. 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. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement. »