

Monsieur D. R

Paris, le 29 mars 2021

N°de saisine : **D2020-23284**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant votre facturation de gaz naturel et d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Dans le cadre de votre emménagement, vous avez souscrit des contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité auprès du fournisseur A, prenant effet le 8 mars 2018 en gaz naturel, le 5 mars 2018 en électricité.

Puis, dans le cadre de l'opération de l'association de consommateurs X, vous avez souscrit des nouveaux contrats de fourniture d'énergie auprès de ce fournisseur, prenant effet le 18 novembre 2019.

Vous contestez les prix appliqués à votre facturation, au motif qu'ils ne correspondent pas à ceux souscrits.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et des distributeurs Y, et Z (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Vous avez souscrit une offre à prix fixe, d'après la grille tarifaire du fournisseur A. Or, les prix appliqués à votre facturation ont évolué pour prendre en compte la modification du tarif d'acheminement applicable en gaz et en électricité.

Ces tarifs d'acheminement sont applicables à l'ensemble des fournisseurs. Ils évoluent en juillet (en gaz naturel) et en août (en électricité) chaque année. S'agissant de tarifs publics dont les évolutions sont fixées par la réglementation, je ne peux pas remettre en cause le principe de leur application en ce qui vous concerne.

Toutefois, en ne portant pas à votre connaissance sur ses grilles tarifaires que les prix de vente de la fourniture d'énergie étaient susceptibles d'évoluer chaque année pour répercuter les tarifs l'acheminement, vous avez pu légitimement croire que les prix qui vous étaient proposés seraient fixes dans leur totalité. En réalité, la répercussion du tarif d'achement était prévue dans les conditions générales de vente que vous avez souscrites dans des termes qui, il est vrai, s'avèrent peu clairs.

Sur votre facturation, j'ai pu vérifier que seuls les prix de l'abonnement ont évolué en fonction du tarif d'acheminement ; seul le prix du kWh est resté fixe.

Je considère que le fournisseur A ne vous a pas mis en mesure de vous engager en parfaite connaissance de cause et a manqué à son devoir de loyauté, tel que prévu par l'article 1112-1 du code de civil qui implique qu'il revient au fournisseur de vous délivrer toutes les informations essentielles pour vous éclairer sur la portée de vos engagements.

Page 1 sur 9

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Je recommande donc au fournisseur A, dans l'objectif de garantir une information complète, loyale et transparente de ses clients de préciser sur ses grilles tarifaires :

- Pour les offres à prix fixes, que ce prix fixe ne porte que sur le prix du kWh HT (qui représente pour ce qui vous concerne environ 70 % du prix de l'énergie HT (consommation + abonnement) facturé la première année, en gaz comme en électricité) ;
- Pour les offres à prix variable, les bases de l'indexation retenue sur le prix du kWh et de l'abonnement ;
- De mentionner clairement dans ses offres que les prix sont susceptibles d'évoluer chaque année en fonction des tarifs de distribution pour ce qui concerne le prix du kWh et/ou de l'abonnement ;
- D'informer ses clients d'une évolution du prix de l'abonnement et/ou du kWh intégrant les tarifs de distribution, au plus tard au moment de son application, soit par une information sur la facture, soit par un courrier d'accompagnement.

Par ailleurs, estimant que le manque d'information sur les prix pratiqués par le fournisseur A, qui est tenu à la clarté et à la transparence en la matière, vous a manifestement induit en erreur et est à l'origine de ce litige, j'estime que le fournisseur A devrait vous dédommager.

Ceci étant, j'ai calculé, sur la base des informations dont je dispose, que les prix appliqués en électricité ne répercutaient pas entièrement le TURPE en vigueur et que vous avez bénéficié d'erreurs de facturation sur le prix du kWh en gaz.

Enfin, je vous précise que, constatant que l'information du fournisseur A sur ses prix de vente est susceptible d'induire en erreur les consommateurs, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) (Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris).

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LES PRIX APPLICABLES A VOTRE FACTURATION

Vous avez souscrit des contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité auprès du fournisseur A, prenant effet le 8 mars 2018 en gaz naturel, le 5 mars 2018 en électricité. Ces prix étaient présentés comme étant fixes d'après la grille tarifaire que vous avez souscrite.

Les contrats prévoyaient l'application de prix fixes pour l'abonnement et la consommation garantis pendant un an comme suit :

En gaz naturel :

- 23,30 euros HT/mois pour l'abonnement ;
- 0,0385 euro HT/kWh pour la consommation.

En électricité :

- 8,97 euros HT/mois pour l'abonnement ;
- 0,0812 euro HT/kWh pour la consommation.

Par la suite, conformément à ses engagements contractuels, les 5 et 8 février 2019, A vous a informé des nouveaux prix applicables à votre facturation à compter du 8 mars 2019 en gaz naturel et du 5 mars 2019 en électricité, selon les modalités suivantes :

En gaz naturel :

- 23,53 euros HT/mois pour l'abonnement ;
- 0,070475 euro HT/kWh pour la consommation.

En électricité :

- 9,29 euros HT/mois pour l'abonnement ;
- 0,0939 euro HT/kWh pour la consommation.

Enfin, dans le cadre de l'opération de l'association de consommateurs X, vous avez souscrit des nouveaux contrats de fourniture d'énergie auprès du fournisseur A, prenant effet le 18 novembre 2019.

Ces contrats prévoyaient l'application de prix fixes pour l'abonnement et la consommation comme suit :

En gaz naturel :

- 16,86 euros HT/mois pour l'abonnement ;
- 0,0318 euro HT/kWh pour la consommation.

En électricité :

- 7,98 euros HT/mois pour l'abonnement ;
- 0,0794 euro HT/kWh pour la consommation.

J'ai regroupé dans un tableau les prix de vente associés à vos contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité depuis la souscription de vos contrats en mars 2018 :

Energie	Période concernée	Prix de l'abonnement (HT/mois)	Prix de la consommation (HT/kWh)
Gaz naturel	08/03/2018 07/03/2019	23,30	0,0385
	08/03/2019 17/11/2019	23,53	0,070475
	18/11/2019 à aujourd'hui	16,86	0,0318
Electricité	05/03/2018 04/03/2019	8,97	0,0812
	05/03/2019 17/11/2019	9,29	0,0939
	18/11/2019 à aujourd'hui	7,98	0,0794

LES PRIX APPLIQUES A VOTRE FACTURATION

Pour plus de clarté, j'ai analysé dans un premier temps les prix appliqués à votre facturation de gaz naturel.

- **Les prix appliqués à votre facturation de gaz naturel**

Au titre de vos contrats de gaz naturel, le fournisseur A a édité les factures suivantes (en gris : facture annulée) :

Factures Gaz Naturel							
Date	Abonnement du/au :	Prix HT/mois	Consommation du/au :	Index (m³)	kWh	Prix HT/kWh	Montant TTC facturé
04/03/2019	08/03/2018 30/06/2018	23,30	08/03/2018 13/02/2019	22 239 / 23 562	14 344	0,0385	1 520,22 (partie gaz : 846,32)
	01/07/2018 13/02/2019	23,53					
10/02/2020	14/02/2019 30/06/2019	23,53	14/02/2019 07/03/2019	23 562 / 23 748	2 037	0,0385	1 636,47 (partie gaz : 836,42)
	01/07/2019 17/11/2019	23,62	08/03/2019 17/11/2019	23 748 / 24 347	6 555	0,0364	
	18/11/2019 10/02/2020	16,86	18/11/2019 10/02/2020	24 347 / 25 003	7 170	0,0318	
18/11/2020	14/02/2019 30/06/2019	23,53	14/02/2019 07/03/2019	23 562 / 23 748	2 037	0,0385	1 639,04 (partie gaz : 838,88)
	01/07/2019 17/11/2019	23,62	08/03/2019 17/11/2019	23 748 / 24 347	6 555	0,0364	
	18/11/2019 10/02/2020	16,86	18/11/2019 10/02/2020	24 347 / 25 003	7 170	0,0318	

L'abonnement

Je constate que le prix de l'abonnement appliqué à votre facturation sur la période du 8 mars au 30 juin 2018 (23,30 euros HT/mois) et sur la période du 18 novembre 2019 au 10 février 2020 (16,86 euros HT/mois) est conforme aux prix souscrits en mars 2018 et novembre 2019.

En revanche, sur la période du 1^{er} juillet 2018 au 7 mars 2019 a été appliqué un prix de 23,53 euros HT/mois (au lieu de 23,30 euros HT/mois), et sur la période du 1^{er} juillet au 17 novembre 2019 a été appliqué un prix de 23,62 euros HT/mois (au lieu de 23,53 euros HT/mois).

En réalité, vous avez souscrit des contrats de fourniture d'énergie dits « *intégrés* », c'est-à-dire que les tarifs d'acheminement (distribution et transport) sont inclus dans les prix souscrits. Les tarifs d'acheminement correspondent aux tarifs d'utilisation des réseaux établis par les pouvoirs publics sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Ces tarifs sont indépendants du fournisseur et sont reversés aux gestionnaires de réseaux.

Le tarif de distribution a notamment deux composantes : un terme fixe (répercuté sur le prix de l'abonnement) et un terme variable (répercuté dans le prix du kWh). En gaz naturel, au 1^{er} janvier 2018, il a été fixé à 139,44 euros HT/an pour le terme fixe et à 0,00818 euro HT/kWh pour le terme variable¹ (pour une option tarifaire T2, correspondant à une consommation annuelle comprise entre 6 000 et 300 000 kWh).

Le contrat souscrit en mars 2018 prévoit l'application d'un prix de 23,30 euros HT/mois pour l'abonnement, soit 279,60 euros HT/an. Le prix de l'abonnement souscrit hors tarif de distribution – terme fixe est donc en réalité de 140,16 euros HT/an (279,60 – 139,44).

Par la suite, le tarif de distribution a évolué selon les modalités suivantes :

	Date d'effet	Terme fixe (HT/an)	Terme variable (HT/kWh)
Délibération n°2018-080 du 12 avril 2018	01/07/2018	142,20	0,00834
Délibération n°2019-086 du 25 avril 2019	01/07/2019	143,28	0,00838

Le fournisseur A a appliqué un prix de l'abonnement à 23,53 euros HT/mois sur la période du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2019, soit 282,36 euros HT/an. Or, sur cette période, le tarif de distribution – terme fixe était de 142,20 euros HT/an. Ainsi, le prix de l'abonnement hors tarif de distribution appliqué sur cette période est en réalité de 140,16 euros HT/an (282,36 – 142,20), ce qui est conforme au prix souscrit.

De la même manière, le fournisseur A a appliqué un prix de l'abonnement à 23,62 euros HT/mois sur la période du 1^{er} juillet au 17 novembre 2019, soit 283,44 euros HT/an. Or, sur cette période, le tarif de distribution – terme fixe était de 143,28 euros HT/an. Ainsi, le prix de l'abonnement hors tarif de distribution appliqué sur cette période est en réalité de 140,16 euros HT/an (283,44 – 143,28), ce qui est conforme au prix souscrit.

Il en résulte que le prix de l'abonnement appliqué à votre facturation a évolué en fonction du terme fixe du tarif de distribution.

Le prix du kWh

En ce qui concerne le prix du kWh appliqué à votre facturation, je constate que le prix appliqué sur la période du 8 mars 2018 au 7 mars 2019 (0,0385 euro HT/kWh) et sur la période du 18 novembre 2019 au 10 février 2020 (0,0318 euro HT/kWh) est conforme aux prix souscrits en mars 2018 et novembre 2019.

En revanche, sur la période du 8 mars au 17 novembre 2019 a été appliqué un prix de 0,0364 euro HT/kWh, alors qu'il aurait dû être appliqué un prix de 0,070475 euro HT/kWh.

¹ Délibération n°2017-238 du 26 octobre 2017.

Sollicité sur ce point, le fournisseur A a confirmé qu'il s'agissait d'une anomalie. Toutefois, il a indiqué qu'il n'effectuerait pas de régularisation, puisque le prix appliqué est en votre faveur. J'ai calculé que cette erreur représentait un gain d'environ 270 euros TTC en votre faveur.

- **Les prix appliqués à votre facturation d'électricité**

Au titre de vos contrats d'électricité, le fournisseur A a édité les factures suivantes :

Factures Electricité							
Date	Abonnement du/au :	Prix HT/mois	Consommation du/au :	Index (kWh)	kWh	Prix HT/kWh	Montant TTC facturé
04/03/2019	05/03/2018 31/07/2018	8,97	05/03/2018 09/02/2019	91 487 / 93 961 0 / 745	3 219	0,0812	1 520,22 (partie électricité : 482,49)
	01/08/2018 09/02/2019	9,29					
10/02/2020	10/02/2019 31/07/2019	9,29	10/02/2019 04/03/2019	745 / 934	189	0,0812	1 636,47 (partie électricité : 577,78)
	01/08/2019 17/11/2019	9,63	05/03/2019 17/11/2019	934 / 3 606	2 672	0,0939	
	18/11/2019 31/01/2020	7,98	18/11/2019 09/02/2020	3 606 / 4 441	835	0,0794	
	01/02/2020 09/02/2020	8,10					
18/11/2020	10/02/2019 31/07/2019	9,29	10/02/2019 04/03/2019	745 / 934	189	0,0812	1 639,04 (partie électricité : 577,74)
	01/08/2019 17/11/2019	9,63	05/03/2019 17/11/2019	934 / 3 606	2 672	0,0939	
	18/11/2019 09/02/2020	7,98	18/11/2019 09/02/2020	3 606 / 4 441	835	0,0794	

Je constate que le prix de l'abonnement appliqué à votre facturation sur la période du 5 mars au 31 juillet 2018 (8,97 euros HT/mois) et sur la période du 18 novembre 2019 au 9 février 2020 (7,98 euros HT/mois) est conforme aux prix souscrits en mars 2018 et novembre 2019.

En revanche, sur la période du 1^{er} août 2018 au 4 mars 2019 a été appliqué un prix de 9,29 euros HT/mois (au lieu de 8,97 euro HT/mois), et sur la période du 1^{er} août au 17 novembre 2019 a été appliqué un prix de 9,63 euros HT/mois (au lieu de 9,29 euros HT/mois).

A indique que l'augmentation du prix de l'abonnement résulte, de la même manière qu'en gaz naturel, de l'évolution du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE) aux 1^{er} août 2018 et 1^{er} août 2019. Toutefois, les éléments dont je dispose ne m'ont pas permis de vérifier le bien-fondé de l'évolution appliquée.

En effet, le TURPE a trois composantes : la composante annuelle de gestion, la composante annuelle de comptage et la composante annuelle de soutirage.

Au 1^{er} août 2018, la composante annuelle de gestion a été fixée à 11,88 euros HT et la composante annuelle de comptage à 19,80 euros HT. La composante annuelle de soutirage dépend quant à elle de la formule tarifaire (courte utilisation – avec quatre classes temporelles le cas échéant, moyenne utilisation – avec quatre classes temporelles le cas échéant, longue utilisation).

En prenant en compte une formule tarifaire de courte utilisation, la composante annuelle de soutirage serait de 4,80 euros HT x 6 kVA (puissance souscrite) = 28,80 euros HT.

Le TURPE applicable au 1^{er} août 2018 serait donc de 60,48 euros HT/an (11,88 + 19,80 + 28,80).

Au 1^{er} août 2019, la composante annuelle de gestion a été fixée à 12,72 euros HT et la composante annuelle de comptage à 20,40 euros HT. En prenant en compte, de nouveau, une formule tarifaire de courte utilisation, la composante annuelle de soutirage serait quant à elle de 5,40 euros HT x 6 kVA (puissance souscrite) = 32,40 euros HT.

Le TURPE applicable au 1^{er} août 2019 serait donc de 65,52 euros HT/an (12,72 + 20,40 + 32,40).

Soit une augmentation de 5,04 euros HT/an au 1^{er} août 2019 (65,52 – 60,48), soit 0,42 euros HT/mois. Or, le prix de l'abonnement appliqué à votre facturation a augmenté de 0,34 euros HT au 1^{er} août 2019 (9,63 - 9,29).

Il semblerait donc que le TURPE n'ait pas été intégralement répercuté dans votre facturation. Aussi, j'estime qu'il serait opportun que le fournisseur A apporte toutes les informations nécessaires à la compréhension du prix de l'abonnement appliqué à votre facturation et notamment les données prises en compte pour le calcul de l'augmentation du TURPE.

En ce qui concerne le prix du kWh appliqué à votre facturation, je constate que le prix appliqué sur la période du 5 mars 2018 au 4 mars 2019 (0,0812 euro HT/kWh), sur la période du 5 mars au 17 novembre 2019 (0,0939 euro HT/kWh) et sur la période du 18 novembre 2019 au 9 février 2020 (0,0794 euro HT/kWh) est conforme aux prix souscrits en mars 2018, mars et novembre 2019.

Le TURPE n'a pas été répercuté.

L'APPLICATION DES TARIFS D'ACHEMINEMENT A VOTRE FACTURATION

Les tarifs d'acheminement et leurs évolutions sont décidés par les pouvoirs publics et s'appliquent pour l'ensemble des fournisseurs qui les répercutent ou non dans la facturation de leur client. A cet égard, la plupart des fournisseurs répercutent le coût de l'acheminement dans les prix facturés aux consommateurs.

En gaz naturel, les conditions générales de vente du fournisseur A prévoient à l'article 3.1 que le prix « *inclut toutes les taxes, impôts ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur. Il inclut également le droit d'accès au réseau accordé au fournisseur A, à un tarif régulé défini par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il s'agit de l'accès des tiers aux réseaux de distribution (ATRD) et de l'accès des tiers aux réseaux de transport (ATRT)* ».

De la même manière, en électricité, les conditions générales de vente du fournisseur A prévoient à l'article 3.1 que le prix « *inclut toutes les taxes, impôts et contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur. Il inclut également le Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE), qui correspond à la redevance que le Client verse au gestionnaire de réseau de distribution ENEDIS pour qu'il achemine l'électricité du fournisseur A vers le site du Client* ».

Quant à la répercussion de l'évolution des tarifs d'acheminement sur la facturation, les conditions générales de vente du fournisseur A précisent à l'article 3.1.2, pour les deux énergies, que « (...) *toute modification du prix résultant d'une évolution de taxes, contributions ou tarifs d'acheminement, imposée par la loi ou par un règlement, s'effectue de plein droit à la date de la décision, sans information préalable du Client.* »

En revanche pour les offres à prix fixes, le paragraphe des CGV précise en gaz comme en électricité :

3.1.3 « *L'option à prix fixe: l'option à prix fixe consiste pour le fournisseur A à proposer au Client un prix du kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les conditions particulières de vente, sauf en cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature. Dans ce dernier cas, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire que le fournisseur A en informe préalablement le Client.* »

Il n'y est pas fait mention de l'acheminement.

Ces conditions générales de vente s'avèrent peu claires.

En outre, il n'est pas précisé sur votre grille tarifaire que, s'agissant d'offres intégrées, les prix HT de l'abonnement sont susceptibles d'évoluer chaque année en fonction du tarif d'acheminement :



Electricité

Heures Pleines/Heures Creuses : Oui Non
Puissance souscrite : 6kVA
Option prix** : Variable Fixe

Abonnement par mois		Prix du kWh	
TTC*	HT	TTC*	HT
10.83 €	8.97 €	0.1359 €	0.0812 €

* Les prix TTC incluent : la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) de 1.298 €/mois en fonction de votre tarif d'acheminement, la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) au prix de 0.0225 €/kWh, la TCFE (Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité) fonction de votre commune et département au prix de 0.0096 €/kWh, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) aux taux de 5.5% sur l'abonnement mensuel et la CTA et de 20% sur la consommation en kWh, la CSPE et la TCFE.

** Prix fixe sur 1 an. Vous pouvez à tout moment fixer votre prix depuis votre espace client.



Gaz naturel

Option prix** : Variable Fixe
Composition du gaz : 100% renouvelable 5% renouvelable

Abonnement par mois		Prix du kWh	
TTC*	HT	TTC*	HT
27.35 €	23.3 €	0.0462 €	0.0385 €

* Les prix TTC incluent : la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement de 2.617 €/mois en fonction de votre tarif d'acheminement, la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel) au prix de 0.0085 €/kWh, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) aux taux de 5.5% sur l'abonnement mensuel et la CTA et de 20% sur la consommation en kWh et la TICGN.

** Prix fixe sur 1 an. Vous pouvez à tout moment fixer votre prix depuis votre espace client.

Aussi, s'agissant d'offres à prix fixe garantis pendant un an, l'absence de précision sur les tarifs d'acheminement vous a légitimement laissé penser que le prix HT mentionné correspondait au prix facturé, et que seul le prix TTC était susceptible d'évoluer, en fonction des seules taxes et contributions.

Cette information insuffisante sur la grille tarifaire pourrait être regardée comme contraire à l'article 1112-1 du Code civil² qui impose au fournisseur comme à tout professionnel un devoir de transparence et de loyauté, mais pourrait aussi être regardée comme de nature à induire en erreur au sens de l'article L. 121-2 du Code de la consommation³.

² Article 1112-1 du Code civil : « Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant. Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation. Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties. Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie. Les parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir. Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux articles 1130 et suivants. »

³ Article L. 121-2 du Code de la consommation : « Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : 1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent ; 2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants : a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ; b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le

Dans ces conditions, j'estime que le fournisseur A devrait vous dédommager.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez effectué des démarches afin d'obtenir des explications sur les prix appliqués à votre facturation de gaz naturel et d'électricité. Je constate que le fournisseur A a répondu le 20 octobre 2020 à votre réclamation du 20 avril 2020, mais n'a pas apporté de réponse à vos réclamations des 23 octobre et 22 novembre 2020.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- **d'apporter toutes les informations nécessaires à la compréhension du prix de l'abonnement appliqué à votre facturation d'électricité et notamment les données prises en compte pour le calcul de l'augmentation du TURPE ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le défaut d'information relatif à l'évolution des prix en cas d'évolution des tarifs d'acheminement, et pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.**

Je recommande donc au fournisseur A, dans l'objectif de garantir une information complète, loyale et transparente de préciser sur ses grilles tarifaires :

- **Pour les offres à prix fixes : la part fixe du prix ne porte que sur le prix du kWh HT ;**
- **Pour les offres à prix variable : les bases de l'indexation retenue sur le prix du kWh et de l'abonnement ;**
- **de mentionner dans ses offres que les prix sont susceptibles d'évoluer chaque année en fonction des tarifs de distribution pour ce qui concerne le prix du kWh et/ou de l'abonnement ;**
- **d'informer ses clients d'une évolution du prix de l'abonnement et/ou du kWh intégrant les tarifs de distribution, au plus tard au moment de son application, soit par une information sur la facture soit par un courrier d'accompagnement.**

Enfin, considérant qu'une information contractuelle insuffisante sur le niveau des prix applicables à un contrat est de nature à induire en erreur le cocontractant, je signale cette affaire à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

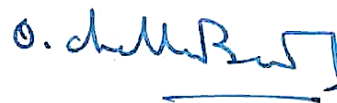
Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

service ; c) Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ; d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ; e) La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ; f) L'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel ; g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ; 3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable. »

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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y
Z
DDPP de Paris