

Monsieur P. H.

Paris, le 22 juillet 2022

N° de dossier : **D2022-00029**
(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 la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez les sommes facturées par le fournisseur A. Vous indiquez avoir souscrit un contrat prévoyant qu'une consommation annuelle de 4 000 kWh bénéficiait d'un prix « *au forfait* » avec une remise. Selon vous, cette stipulation n'aurait pas été correctement appliquée par A qui n'a pas appliqué la remise sur les 4 000 kWh précités. En outre, vous indiquez : « *pour avoir consommé 4340 kWh sur 1 an, j'ai reçu 2 factures qui me décomptent environ 858€; pourtant le fournisseur A a fait des appels de fonds pour 12 mois représentant ...1583,29€* ». Il semblerait donc que vous contestiez également les sommes facturées.

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

Lors de la souscription de votre contrat, vous avez choisi une offre à prix fixe avec une « remise sur forfait ». Vous réglez ainsi chaque mois un montant correspondant au forfait de consommations choisi avec l'application d'une remise sur l'énergie consommée incluse dans le forfait.

Le fournisseur A a précisé les modalités d'application de son offre de la manière suivante : un forfait de consommation mensuel (indiqué comme annuel à titre indicatif) est déterminé au moment de la souscription auquel correspond un montant à régler calculé avec un prix du kWh avec remise. Les consommations qui dépassent chaque mois ce forfait sont facturées sans remise. Dans votre cas, le forfait indiqué de 4 000 kWh par an a abouti à l'application de la remise de 0,025 euro HT/kWh pour les consommations mensuelles jusqu'à 333 kWh. Après vérifications, ces règles ont bien été appliquées à votre facturation.

Par ailleurs, votre consommation évoluant en fonction des saisons, le forfait s'est révélé inadapté en hiver. Vous reprochez au fournisseur de ne pas avoir d'emblée mis à votre disposition une information qui vous aurait permis d'opter pour un forfait mieux ajusté à la hausse hivernale de vos consommations.

Il ressort de mon analyse que l'offre que vous avez souscrite est difficilement compréhensible à partir des seuls documents contractuels mis à votre disposition.

D'une part, la grille tarifaire et la facturation du fournisseur A ne sont pas concordantes sur les forfaits de consommation à partir desquels s'applique l'offre. Ces forfaits sont exprimés en année sur vos factures et sur les conditions particulières de vente alors qu'ils sont exprimés par mois sur la grille de prix.

Page 1 sur 6

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.

Vous avez donc pu croire cru que la remise s'appliquerait sur 4 000 kWh à l'année alors qu'elle n'a été appliquée qu'à hauteur de 333 kWh par mois soit 3 469 kWh à l'année. Ainsi lorsque la consommation mensuelle dépasse le forfait, les kWh supplémentaires sont facturés sans remise. Lorsque la consommation mensuelle est inférieure à celle du forfait, vous perdez le bénéfice du prix avec remise qui n'est pas reporté le mois suivant. Mais cette information n'est pas clairement communiquée par le fournisseur A.

En outre, la possibilité d'une modulation du forfait en été et en hiver ne fait l'objet d'aucune mention sur les conditions particulières de vente ou sur les grilles tarifaires et n'est mentionnée que de manière succincte et imprécise dans une vidéo dont la consultation est facultative pendant le parcours de souscription en ligne.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de mieux respecter son devoir d'information loyale et complète sur les offres qu'il propose aux consommateurs et notamment :

- **de présenter plus clairement sur ses documents contractuels, grilles tarifaires et publicités, les modalités d'application de son offre au forfait en précisant notamment les règles qui s'appliquent lorsque le forfait mensuel est dépassé ou lorsqu'il n'est pas entièrement utilisé chaque mois ;**
- **de cesser de faire référence sur ses documents contractuels à une consommation annuelle éligible à la remise alors que le forfait de consommation avec remise est capé et décompté par mois ;**

Enfin, je transmets une copie de cette recommandation à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris, dont la mission est de veiller à la bonne application des dispositions du code de la consommation.

Enfin, pour ce qui est de vos paiements mensuels de 60 euros par mois (840 euros au total pour 14 mensualités), ils ont bien été déduits de vos factures. Je ne suis donc pas en mesure de considérer que le fournisseur A aurait prélevé 1 583,29 euros, ainsi que vous l'avez affirmé.

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

L'APPLICATION DE LA REMISE

Lors de la souscription de votre contrat, vous avez choisi une offre à prix fixe avec une « *remise sur forfait* ». Vous réglez ainsi chaque mois un montant (60 euros) correspondant à vos consommations, avec l'application d'une remise de 0,025 euro HT/kWh sur l'énergie consommée incluse dans le forfait que vous avez choisi.

Vous avez opté pour un forfait de 4 000 kWh par an. Du 20 novembre 2020 au 16 novembre 2021, vous avez consommé 4 340 kWh. Aussi, selon vous, la remise aurait dû s'appliquer sur les 4 000 premiers kWh consommés. Or, le fournisseur A vous a adressé deux factures pour la période précitée :

- la première facture du 12 juin 2021 de 121,23 euros TTC à payer, après déduction des mensualités de 360 euros, facture 2 711 kWh et applique la remise sur 1 996 kWh ;
- le seconde du 10 décembre 2021 de 48,97 euros TTC en votre faveur, après déduction des mensualités de 360 euros, facture 1 629 kWh et applique la remise sur 1 472,7 kWh.

- **Le forfait appliqué par le fournisseur A**

Au cours de l'instruction de votre litige, le fournisseur A a détaillé son offre de la manière suivante : un forfait mensuel (indiqué comme annuel à titre indicatif) est déterminé à la souscription. Il correspond à une somme payée chaque mois (soit des mensualités). Les consommations mensuelles visées dans le forfait donnent lieu à une remise et celles le dépassant sont facturées sans cette remise. Lorsque les consommations échues sur le mois sont inférieures à celles prévues par le forfait, vous perdez le bénéfice de la remise qui n'est pas reportée le ou les mois suivants.

- **Le caractère mensuel de la remise**

Dans votre cas, le forfait indiqué de 4 000 kWh par an aboutissait à l'application de la remise de 0,025 euro HT/kWh pour les consommations mensuelles jusqu'à 333 kWh. Après vérifications, ces règles ont bien été appliquées à votre facturation.

Les conditions générales de vente font bien état du caractère mensuel de ce forfait : « *Forfait : offre du fournisseur A consistant en un choix d'un montant mensuel correspondant à votre consommation. Ce montant est prélevé à l'avance et à la fréquence choisie.* »

En outre, sur les grilles tarifaires proposées par le fournisseur A, il est bien rappelé le caractère mensuel du forfait :


LES GRILLES TARIFAIRES
OFFRES ÉLECTRICITÉ - CLIENTS PARTICULIERS

CORRESPONDANCE DES FORFAITS

| LES FORFAITS | |
|-------------------|-------------------------------|
| Forfait en €/mois | Consommation mensuelle en kWh |
| 15 | 10 |
| 25 | 35 |
| 35 | 70 |
| 50 | 120 |
| 60 | 165 |
| 70 | 200 |
| 80 | 240 |
| 100 | 310 |
| 120 | 350 |
| 150 | 500 |
| 175 | 580 |
| 200 | 680 |
| 250 | 850 |
| 300 | 1040 |
| 350 | 1225 |
| 400 | 1400 |
| 500 | 1800 |

Version du 01/07/2022

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

4 sur 4

Toutefois, les conditions particulières de vente de votre contrat font référence à une consommation incluse dans le forfait sur une base annuelle.

| Offre [REDACTED] Mon forfait à prix fixe | |
|--|--------------|
| Forfait : | 60€/mois |
| Quantité incluse dans mon forfait : | 4000 kWh |
| Fréquence du forfait: | Bimestrielle |
| Frais de prépaiement: | 6 €/an |
| Mode de paiement : | Prélèvement |

Elles mentionnent également une fréquence bimestrielle, ce qui entretient la confusion.

Il conviendrait donc, pour assurer une information claire que le fournisseur A précise que le forfait s'applique sur des quantités d'énergies consommées mensuellement (333 kWh par mois) et ne fasse plus référence à un forfait annuel ou bimestriel.

- **Les différents forfaits proposés**

Votre consommation augmentant en hiver, le forfait, prévoyant une remise sur des quantités identiques de consommations chaque mois s'est révélé inadapté.

Le fournisseur A a précisé au cours d'échanges avec vous : « *Je vous informe qu'il vous était possible dès votre souscription de souscrire un forfait été/hiver afin d'adapter votre forfait de base à vos besoins saisonniers.* » Il a également indiqué : « *M. H. indique : "Or, l'hiver, on consomme plus que l'été donc ce calcul de consommation partielle pour diminuer l'impact de la remise contractuelle n'est pas logique et c'est une tromperie."*

Mais la modification du forfait de base vers un forfait été/hiver plus adapté à ce type de consommation montre que M. H. était parfaitement au courant de cette modalité proposée par le fournisseur A.

Par ailleurs, M. H. indique que A n'a pas correctement calculé sa remise sur forfait. Or, il s'avère que M. H. a souscrit directement (sans passer par un partenaire) via notre site de souscription en ligne. Y figurent sur notre site Web et sur ce même parcours les conditions d'attribution de cette remise, elle s'applique bien sur un forfait mensuel et non sur la consommation annuelle comme vous semblez l'avoir compris. Ces conditions sont également visibles sur notre Youtube, Blog, CGV et fiches descriptives. »

Vous avez réfuté l'affirmation selon laquelle vous auriez eu connaissance de ces conditions avant de recevoir la facture du 12 juin 2021. En outre, vous avez transmis un courriel adressé à A le 26 juin 2021 dans lequel vous lui signaliez un problème sur votre espace client pour modifier votre forfait.

Pour ma part, j'ai consulté les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur A et n'y ait trouvé aucune information sur les différents forfaits proposés. Le site internet du fournisseur A n'en fait pas mention non plus. Tout au plus, une vidéo, dont la consultation est facultative, est proposée pendant le parcours de souscription. Elle fait état de la possibilité d'opter pour un forfait modulé selon les saisons, sans en donner les détails.

Or, il est nécessaire que les consommateurs puissent avoir connaissance des différentes modalités d'application de la remise dès la souscription afin qu'ils puissent choisir leur offre en connaissance de cause et accéder facilement à l'information en cours de contrat.

Il découle de l'article L. 111-1 du code de la consommation une obligation générale d'information précontractuelle à la charge du professionnel : « *Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : (...) Le prix du bien ou du service (...)* ».

L'absence d'information sur les différents forfaits proposés par le fournisseur A vous a empêché de choisir un forfait adapté à vos consommations saisonnières. En outre, lorsque vous avez reçu la première facture et compris les modalités d'application dudit forfait, vous avez souhaité le modifier ce qui n'a pas été possible puisque l'espace client du fournisseur A a connu un problème, ce qui n'est pas contesté.

Compte tenu de ce qui précède, dans une logique de médiation, je considère que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement correspondant à l'application de la remise sur 4 000 kWh pour l'année. Ayant consommé 4 340 kWh, seuls 340 kWh n'auraient donc pas dû faire l'objet de l'application de cette remise. Or, elle n'a pas été appliquée pour 871,3 kWh : la remise de 0,025 euros HT devrait donc s'appliquer à 531 kWh supplémentaire, soit une remise supplémentaire de 16 euros TTC.

À toutes fins utiles, je vous précise que la période du 16 novembre au 6 décembre 2021 (date de votre résiliation), le forfait a été recalculé au temps passé, ce qui explique que la remise n'ait été appliquée que pour 231,19 kWh.

LA FACTURATION DE VOS CONSOMMATIONS

Pour ce qui concerne l'application de la remise de 0,025 euro HT/kWh, j'ai constaté qu'elle avait été appliquée selon les modalités ci-avant décrites.

En outre, vos paiements mensuels s'élevaient à 60 euros par mois : le fournisseur A a bien déduit 840 euros de ses facturations, soit l'équivalent des 14 mensualités. Je ne suis donc pas en mesure de considérer qu'il vous aurait prélevé 1 583,29 euros, ainsi que vous l'avez affirmé.

Néanmoins, le fournisseur A n'ayant pas apporté de réponse à vos réclamations, un dédommagement complémentaire devrait vous être accordé.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement global de 75 euros TTC pour l'information confuse apportée sur le prix applicable à votre facturation et le manque de clarté des modalités de décompte des remises.

D'une manière plus générale, je recommande au fournisseur A de mieux respecter son devoir d'information loyale et complète sur les offres qu'il propose aux consommateurs et notamment :

- **de présenter plus clairement sur ses documents contractuels, grilles tarifaires et publicités, les modalités d'application de son offre au forfait en précisant notamment les règles qui s'appliquent lorsque le forfait mensuel est dépassé ou lorsqu'il n'est pas entièrement utilisé chaque mois ;**
- **de cesser de faire référence sur ses documents contractuels à une consommation annuelle éligible à la remise alors que le forfait de consommation avec remise est capé et décompté par mois ;**

Enfin, je signale cette affaire à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris, dont la mission est de veiller à la bonne application des dispositions du code de la consommation.

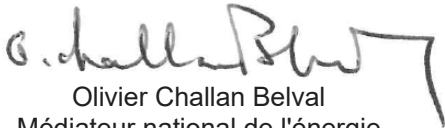
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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).

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 : Fournisseur A
Distributeur Y
DDPP de Paris