

Madame E. H.

Paris, le 20 mars 2023

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60
N°de dossier : **D2022-26132**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

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

Vous contestez la facture de régularisation du 20 septembre 2022, d'un montant de 2 301,24 euros TTC après déduction de vos mensualités réglées pour un total de 2 043,80 euros. Vous considérez que les prix appliqués à la facture précitée ne correspondent pas à ceux figurant sur votre contrat et en sollicitez la rectification.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A mes conclusions sont les suivantes :

Vous avez souscrit le 4 novembre 2021 une offre avec le fournisseur A garantissant un prix du kWh avec une remise ainsi libellée « -7% sur les TRV ». Or, la facture que vous avez reçue le 20 septembre 2022 présente des prix du kWh deux fois plus élevés que les tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité.

le fournisseur A a souligné que la remise « -7% sur les TRV » promise par l'offre commerciale que vous avez souscrite provenait d'une erreur d'édition, ce dont vous avez été informée par un courrier du 28 décembre 2021. Il fait également valoir que la grille tarifaire jointe à cette offre présentait les bons prix.

Or, il ressort de l'analyse des documents produits par le fournisseur A que l'offre mentionnait bien en plusieurs endroits des prix inférieurs aux TRV, sur la première page du contrat et en entête de la grille tarifaire (prix des TRV dont vous n'aviez légitimement pas connaissance pour être en mesure de détecter l'erreur). En outre, le courrier du 28 décembre 2021 ne vous alertait aucunement sur une erreur de prix mais sur une simple « erreur d'édition » dont vous pouviez penser qu'elle était mineure.

Je recommande donc au fournisseur A de tirer toutes les conséquences de l'information de nature à induire en erreur qui vous a été transmise et d'appliquer à vos consommations réalisées entre le 26 octobre 2021 et le 12 septembre 2022 un prix du kWh inférieur de 7% aux tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité.

Par ailleurs vos mensualités ont été sous estimées par rapport au niveau de vos consommations et aux prix appliqués, entraînant une facture de résiliation d'un montant élevé. Il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement en compensation.

En outre, un fournisseur tiers est à l'origine, par erreur, d'une inversion de point de livraison. Cette anomalie a cependant été rectifiée avant la saisine de mes services, de sorte que le fournisseur A a récupéré votre point de livraison et qu'aucune consommation n'a été mise à votre charge entre le 19 mars et le 7 juin 2022 puisqu'elle a été prise en charge par le fournisseur d'électricité à l'origine de l'erreur.

Enfin, l'information qui a accompagné la souscription de votre contrat étant susceptible d'être qualifiée de trompeuse au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations.

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

LE TARIF APPLIQUÉ À VOS CONSOMMATIONS

- **Le parcours de souscription**

Votre contrat aurait été établi par un commercial du service de commercialisation du fournisseur A, à la suite d'un appel téléphonique avec une conseillère clientèle.

Vous indiquez que lors de ce premier appel la conseillère vous aurait proposé un contrat aux prix fixes de 0,1287 euro HT/kWh en HC et 0,17162 euro HT/kWh en HP, soit des prix inférieurs à ceux de la grille tarifaire, mais supérieurs aux TRV.

Vous avez indiqué que selon les comparaisons que vous aviez réalisées, ces prix étaient intéressants par rapport aux tarifs plus élevés proposés par d'autres fournisseurs.

Vous avez sollicité lors de cet appel téléphonique qu'une estimation de vos mensualités soit établie en prenant en compte une consommation annuelle estimée à 17 000 kWh, en précisant que vos consommations étaient de cet ordre de grandeur les années précédentes. Des mensualités moins élevées que chez d'autres fournisseurs vous auraient alors été proposées, ce qui vous a confortée dans l'idée que le contrat proposé par le fournisseur A était avantageux.

Le fournisseur A a indiqué en cours de médiation que les prix précités étaient erronés ; il a précisé qu'à la date de votre souscription, il ne commercialisait plus d'offres à prix fixes.

Le commercial vous aurait alors soumis une proposition de contrat, une offre sur 1 an le 4 novembre 2021, que vous avez signée. Ce contrat mentionne en première page, de manière très visible par rapport aux autres informations, que le prix applicable sera de « *- 7% sur le prix du kWh HT d'électricité par rapport aux tarifs réglementés en vigueur sur la période de consommation.* » :

Sur la base de cette information vous avez souscrit le 4 novembre 2021 un contrat dont les prix du kWh étaient 7% inférieur au tarifs réglementés de vente (TRV) de l'électricité.

Cette promesse de prix bas figurant en caractère gras sur la première page de votre contrat a été déterminante dans votre choix de souscrire ce contrat.

- **Le courrier du 28 décembre 2021**

Vous avez reçu un courrier le 28 décembre 2021 pour vous informer que la première page de votre contrat comportait « *une erreur d'édition* » et que le contenu corrigé à prendre en compte était accessible via votre espace client du fournisseur A.

fournisseur A considère que vous avez été dûment informée dans un délai raisonnable, que vous ne bénéficieriez pas de la remise de 7% sur les TRV. Il qualifie cette erreur d'« *erreur d'édition* » .

Ce courrier appelle de ma part les remarques suivantes :

- Il vous a été envoyé près de deux mois après votre souscription et pourtant les prix deux fois plus élevés que ceux des TRV ont été appliqués dès votre souscription ;
- Ce courrier évoque une « *erreur d'édition* » sur la première page de votre contrat sans préciser qu'il s'agit d'une erreur sur les prix applicables, une des caractéristiques pourtant essentielles du contrat et déterminante de votre consentement à la souscription.

- Les prix applicables ne vous sont pas communiqués. Il y est fait un renvoi vers une grille tarifaire accessible sur votre espace clientèle - que le fournisseur A a transmise à mes services en cours de médiation -qui continue d'afficher des prix inférieurs aux TRV ce qui n'est pas le cas (voir ci-dessous).

J'en conclus que le fournisseur A ne vous a pas informée de manière loyale et compréhensible.

- **La grille tarifaire**

Le courrier précité ne mentionne pas les prix applicables mais se contente de vous renvoyer vers une grille tarifaire reproduite ci-dessous.

Le fournisseur A a appliqué les prix suivants en double tarif (heures creuses heures pleines) à la puissance de 6 kVA:

- 0,16989 euro HT/kWh en heures creuses (HC) ;
- 0,25053 euro HT/kWh en heures pleines (HP).

Cette grille mentionne des prix plus élevés que les TRV. En effet, les TRV du 1^{er} août 2021 applicables à un contrat double tarif à la puissance de 6 kVA étaient de :

- 0.0809 euro HT/kWh en HC ;
- 0.1193 euro HT/kWh en HP.

Soit des prix applicables à votre contrat supérieur de 110% par rapport au TRV.

En conclusion, si des informations claires et détaillées quant aux prix applicables vous avaient été exposées, vous auriez certainement refusé de souscrire un contrat si peu avantageux.

LES MENSUALITÉS

Votre consommation annuelle prévisionnelle a été sous-estimée lors de la souscription de votre contrat, ce qui dénote des méthodes de vente suspectes qui ont minimisé le budget que représentait votre contrat.

Vos mensualités ont été sous estimées par rapport à votre niveau de consommation réel, entraînant un montant inhabituel à régulariser lors de l'édition de la facture de résiliation litigieuse du 20 septembre 2022.

Vous avez indiqué avoir sollicité, lors de l'appel téléphonique avec la conseillère du fournisseur A ayant précédé votre souscription, que la consommation annuelle à prendre en compte pour calculer le montant de vos mensualités devrait être de 17 000 kWh au regard de votre historique de consommation.

Pourtant, la consommation annuelle renseignée sur la première page de votre contrat est de 6 100 kWh, ce qui est anormalement bas par rapport à l'historique de vos consommations ainsi qu'au regard des caractéristiques de votre logement et des usages que vous avez déclarés lors de votre souscription dont votre chauffage et votre production d'eau chaude sont déclarés être assurés par l'électricité.

Le fournisseur A n'a pas été en mesure de préciser les raisons justifiant la prise en compte d'une consommation annuelle prévisionnelle sous-estimée.

Bien que vous ayez signé le contrat mentionnant une consommation annuelle trop basse, je considère que le fournisseur A était en mesure de s'apercevoir qu'elle était manifestement sous-estimée au regard des usages que vous avez déclarés et des caractéristiques de votre logement. Son devoir de conseil aurait dû le conduire, sinon de réévaluer la consommation annuelle de référence prise en compte, de vous proposer la réévaluation de vos mensualités.

La mensualisation à laquelle vous aviez souscrit suppose un lissage annuel des paiements, de sorte que les mensualités payées en été (d'un montant inférieur à celui des consommations réelles sur la période) compensent celles payées en hiver (d'un montant supérieur à celui des consommations réelles sur la période).

Le fournisseur A a donc manqué de diligence lors de la mise en service de votre contrat en ne vous proposant pas des mensualités adaptées.

N'ayant pas pu bénéficier du lissage de vos paiements, le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.

L'INVERSION DE POINTS DE LIVRAISON

Un fournisseur tiers a demandé par erreur l'activation du contrat d'un tiers sur votre point de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique du compteur).

Votre PDL est donc sorti du périmètre de facturation du fournisseur A entre le 19 mars 2022 et le 20 avril 2022.

Le 20 avril 2022, le fournisseur tiers a demandé au fournisseur A la réalisation d'une procédure de « *retour arrière* », permettant de rectifier votre facturation comme si votre PDL n'avait jamais quitté le périmètre du fournisseur A

Le fournisseur A a indiqué que le fournisseur tiers à l'origine de l'inversion de PDL avait pris à sa charge la période de consommation du 20 mars au 7 juin 2022, soit 79 jours de consommation qui n'ont pas été mis à votre charge.

Je confirme que les explications du fournisseur A sur ce point sont correctes, les index reportés sur la facture litigieuse du 20 septembre 2022, bien que ne présentant pas de rupture entre le 19 et le 20 mars 2022, permettent de démontrer qu'aucune consommation ne vous a été facturée entre le 19 mars et le 7 juin 2022, soit 885 kWh en heures creuses (HC) et 968 kWh en heures pleines (HP).

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

- **de corriger l'ensemble de votre facturation, de la mise en service jusqu'au 12 septembre 2022, afin d'appliquer un tarif inférieur de 7% sur les prix du kWh HT par rapport aux tarifs réglementés de vente (ce qui représente une annulation d'environ 2 000 euros TTC) ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC au titre de la sous-estimation de votre consommation annuelle prévisionnelle et de l'absence de réajustement de vos mensualités ;**
- **de vous accorder, comme proposé, une facilité de paiement pour le règlement de votre solde restant dû ; il conviendrait qu'il vous contacte afin de la mettre en place.**

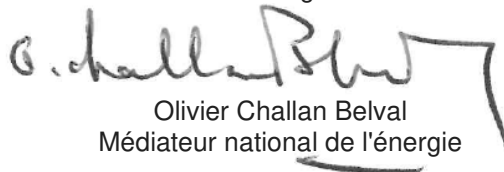
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 insatisfaite 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.

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.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie