

Madame A. T.

Paris, le 23 septembre 2022

N°de dossier : **D2022-04051**  
(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 vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous reprochez à votre fournisseur d'avoir modifié votre contrat de fourniture d'électricité sans votre consentement (passage d'une offre « Classic & Green » (prix du kWh indexé sur les tarifs réglementés) au bénéfice d'une offre « Flex & Green » (prix du kWh indexé sur les prix des marchés de gros de l'électricité) ce qui a eu pour conséquence une forte augmentation des montants facturés après le 1<sup>er</sup> novembre 2021. D'autre part, à partir de cette date, vous n'avez plus bénéficié de l'option « heures creuses / heures pleines » qui était appliquée jusqu'alors.

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

**Vous avez souscrit en avril 2019 un contrat de fourniture d'électricité « Classic & Green » dont les prix des consommations étaient indexés sur les tarifs réglementés de vente d'électricité (TRV). Cependant, le 1<sup>er</sup> novembre 2021, le fournisseur A a basculé votre contrat vers une offre « Flex and Green », avec une indexation sur les prix des marchés de gros de vente d'électricité. A partir de cette date, vos factures n'ont cessé d'augmenter ce que vous contestez.**

**Le fournisseur A a justifié s'être conformé aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation pour vous informer des évolutions de votre contrat.**

**Cependant il ne vous a pas informée précisément de l'évolution que représentait le nouveau prix du kWh qui serait appliqué sur votre facture par rapport à l'ancien prix, mentionnant néanmoins que l'impact d'une indexation sur les prix de marché pourrait être majeur sur votre facture.**

**Considérant dans ces conditions que l'information délivrée par votre fournisseur n'a pas été claire et loyale, « transparente et compréhensible » ne vous permettant pas d'appréhender les conséquences économiques des évolutions de prix qui vous étaient proposées, je signale cette affaire à la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes.**

**Enfin, considérant que l'information développée par le fournisseur A en cas d'offre indexée sur les prix de marché doit être renforcée, je lui recommande de porter à la connaissance de ses clients, à chaque changement de prix ou d'offre tarifaire, le pourcentage d'évolution que représente l'application de nouveaux prix par rapport aux prix précédemment appliqués.**

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

## L'ÉVOLUTION DES PRIX APPLIQUÉS À VOS CONSOMMATIONS

Vous contestez la modification tarifaire appliquée à vos consommations depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2021 et le fait que vous ne bénéficiiez plus de l'option tarifaire heures creuses / heures pleines (HC/HP) depuis cette date.

- **La grille tarifaire**

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité (offre « Classic & Green ») auprès de A le 10 avril 2019.

Dans le cadre de cette offre, les prix du kWh étaient indexés sur les tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité.

À partir du 1<sup>er</sup> novembre 2021, votre contrat a basculé sur une offre « Flex & Green » prévoyant une indexation des prix du kWh sur les prix des marchés de gros de l'électricité<sup>1</sup>.

Il s'avère que ces prix de marché ont connu des augmentations importantes depuis l'été 2021, qui se sont répercutées sur vos factures.

A partir de novembre 2021 les niveaux de prix ont été supérieurs aux TRV.

Ainsi, entre mai et décembre 2021, les prix appliqués à vos consommations ont évolué comme suit :

- Du 19 mai au 31 juillet 2021 : 0,0763 euro HT/kWh en HC et 0,1159 euro HT/kWh en HP ;
- Du 1<sup>er</sup> août au 31 octobre 2021 : 0,0768 euro HT/kWh en HC et 0,1133 euro HT/kWh en HP ;
- Du 1<sup>er</sup> novembre au 30 novembre 2021 : 0,2851 euro HT/kWh ;
- Du 1<sup>er</sup> décembre au 30 décembre 2021 : 0,2730 euro HT/kWh.

Les prix ont donc été multipliés par plus de 2 en heures creuses comme en heures pleines.

- **La répartition heures creuses / heures pleines**

A a précisé que l'offre « Flex & Green » prévoit : « *un prix qui varie tous les mois en fonction des prix de marché qui ne fait pas de distinction tarifaire entre HP et HC, ce qui explique le prix identique HP et HC. Il faut tout de même noter que la séparation HP et HC restait techniquement opérationnelle pour les équipements qui se déclenchent automatiquement en HC* ».

En effet, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2021, vos consommations en heures creuses et en heures pleines ont été facturées au même prix.

Toutefois, le signal permettant aux équipements asservis de se déclencher durant les heures creuses a continué à être envoyé après cette date. Ainsi, si vous disposez notamment d'un ballon d'eau chaude, celui-ci a continué à ne fonctionner que durant ces plages horaires.

L'incitation à reporter vos usages en heures creuses qui justifie en grande partie le tarif HP/HC a donc disparu avec la nouvelle grille tarifaire « Flex & Green »

En revanche, l'asservissement de votre ballon d'eau chaude pendant les heures creuses optimise son fonctionnement ce qui évite les déperditions d'énergie qui peuvent être à l'origine d'une surconsommation lorsque le ballon n'est pas asservi (environ 60 euros TTC par an)

## LES MODALITÉS D'INFORMATION CONCERNANT L'ÉVOLUTION DES CONDITIONS TARIFAIRES

L'article L. 224-10 du code de la consommation prévoit que : « *Tout projet de modification envisagé 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 d'application envisagée. En matière d'électricité, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible.*

---

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. »

- **L'envoi de courriels d'information**

Afin de vous informer de l'évolution des modalités contractuelles à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2021, le fournisseur A vous a envoyé le courriel suivant :

**TRÈS IMPORTANT : VOTRE OFFRE CHANGE AU 1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2021**

Référence contrat : 7396543-502885

Chère cliente, cher client,


Les évolutions récentes du marché de gros de l'électricité nous ont contraints à faire évoluer nos offres. Aussi conformément à l'article 14 des Conditions Générales de Ventes actuelles\* de votre contrat, nous vous informons avec un mois de préavis que votre contrat évolue le 1<sup>er</sup> novembre 2021. En effet, à cette date, votre offre actuelle sera remplacée par **la nouvelle offre FLEX & GREEN indexée marché**.

Cette nouvelle offre FLEX & GREEN, facturée au réel\*\*, colle au plus près des évolutions saisonnières des prix de marché de l'électricité (prix variables, élevés en automne/hiver et plus bas en printemps/été) et peut avoir un impact majeur sur votre facture en fonction de votre mode de consommation.

Voilà pourquoi **nous vous recommandons fortement de consulter le détail de l'offre ici (Tarifs)** ainsi que les conditions générales de ventes **ici (CGV)**.

**IMPORTANT : Si cette nouvelle offre ne vous convient pas et que vous souhaitez résilier, vous devez IMPÉRATIVEMENT changer de fournisseur afin d'éviter toute coupure. Pour cela, contactez DÈS MAINTENANT notre partenaire SELECTRA au 01 85 69 25 20 qui vous orientera vers la meilleure offre du marché. A cet effet, Selectra vous demandera votre numéro de PDL, le voici : 16184515037028.**

La copie d'écran transmise par le fournisseur permet également de constater la date d'envoi, à savoir le 29 septembre 2021, ainsi que l'adresse mail du destinataire qui correspond bien à la vôtre :

	<b>Nom :</b> ME modif tarifs ELECTRONS INTENSIFS GP1 <b>Objet :</b> Très important : votre offre change au 01/11/2021 <b>Date :</b> 29/09/2021 18:00:00	<b>Cible :</b> ME_EVO_ELECTRONS_INTENSIF_PART GP 1 (15 809 destinataires) <b>Configuration d'envoi :</b> _____
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>De</b>	notification@...com (Notification)	à	@live.fr
<b>Objet</b>	Très important : votre offre change au 01/11/2021		

Ces éléments apportés par A montrent que le courriel d'information vous a bien été envoyé.

Par ailleurs A a indiqué avoir envoyé deux courriels de rappel, accompagnés de grilles tarifaires, en dates des 7 et 25 octobre 2021. Le contenu de ces courriels est le suivant :

## Tarif de votre offre FLEX & GREEN en novembre 2021

Référence contrat :

Chère cliente, cher client,

Pour rappel, comme annoncé le 30 septembre, votre contrat ELECTRICITE évolue dès le 1er novembre 2021 vers une **offre FLEX & GREEN indexée marché, dont le prix du kWh évolue chaque mois\***.

**Le prix du kWh en novembre** pour votre contrat sera de **0,2851€ HTT\*\* par kWh**. Voici nos estimations\*\*\* de prix HTT par kWh pour les mois à venir :

Décembre 2021 : 0,28€  
Janvier 2022 : 0,26€  
Février 2022 : 0,26€  
Mars 2022 : 0,26€  
Avril 2022 : 0,14€  
Mai 2022 : 0,14€  
Juin 2022 : 0,14€  
Juillet 2022 : 0,12€  
Août 2022 : 0,12€  
Septembre 2022 : 0,12€  
Octobre 2022 : 0,15€  
Novembre 2022 : 0,15€  
Décembre 2022 : 0,15€

**NOUVEAU:** Si cette offre ne vous convient pas, vous pouvez souscrire à tout moment à notre offre **Smart & Green à prix fixe à partir de 0,16€ HTT le kWh garantie 2 ans**, depuis votre espace client ! Pour cela, **cliquez ici**.

Comme vous le voyez, les prix de marché sont plus chers en hiver alors **n'oubliez pas les bonnes pratiques !**

- Pour le **chauffage**, équipez-vous de thermostats intelligents
- Pour l'**éclairage** qui représente 12% de la consommation d'un logement : passez au ampoules LED ([par ici](#)), et instaurez un rituel avec vos enfants : faites la chasse aux pièces éclairées inutilement à la maison !
- **Débranchez vos chargeurs et ne laissez pas vos appareils en veille** : pensez aux prises connectées ([par ici](#)).
- Encore plus de bons conseils sur [notre blog](#) !

En outre, A dispose d'un outil qui lui permet de vérifier que ses clients ont bien reçu et ouvert les courriels qu'il envoie ainsi que leur date d'ouverture.

Sur la base de ses outils, A a indiqué que le premier courriel envoyé le 29 septembre 2021 avait été ouvert tardivement (le 16 décembre 2021), mais que les courriels de rappel ont été ouverts le jour de leur envoi, à savoir les 7 et 25 octobre 2021.

A a transmis à mes services un fichier présentant la preuve informatique de l'ouverture des courriels. Toutefois, celui-ci étant confidentiel (car comprenant des données personnelles d'autres clients), je ne peux le joindre à la présente recommandation. J'estime néanmoins que la preuve a été rapportée de l'information faite par le fournisseur et de sa réception par vos soins.

Le fournisseur A a donc bien respecté le délai de préavis prévu par l'article L. 224-10 du code de la consommation.

- **Le contenu des courriels d'information**

Le courriel d'information que vous a adressé A renvoyait à la grille tarifaire en vigueur au 1<sup>er</sup> octobre 2021 et précisait les modalités de fixation des prix à compter de novembre 2021, à savoir :

*Prix du kWh HTT du mois à venir = moyenne arithmétique des cotations du prix "Month Baseload" du mois à venir pendant la période de cotation des jours ouvrés du 1<sup>er</sup> au 20 du mois en cours + 0,05€/kWh pour le coût de l'acheminement, les coûts annexes et la marge commerciale.*

**Le prix du mois à venir est communiqué chaque mois par voie électronique à partir du 21 du mois en cours et sera aussi visible dans l'espace client.**

A vous a ainsi transmis les prix applicables au 1<sup>er</sup> octobre 2021 et a précisé qu'il vous serait possible de consulter au 1<sup>er</sup> novembre ceux qui seraient appliqués dès le 21 novembre 2021.

En effet, dans le cadre de l'offre « Flex & Green », les prix évoluent chaque mois en fonction des prix du marché et A vous transmet les nouveaux prix par courriel tous les 21 du mois. Ces prix sont également consultables dans votre espace client dès le 21 du mois en cours.

Cependant, je constate que le courriel et la grille tarifaire qui a été transmise en septembre 2021 ne faisaient pas référence à l'évolution que représente l'application du nouveau prix par rapport à l'ancien mode de calcul.

Or, sans ces informations, il vous était difficile de réaliser l'impact qu'aurait cette évolution sur votre facture. En tant que consommateur profane il n'est pas anormal que vous n'ayez pas de repères sur le niveau des prix de la fourniture d'énergie qui pouvaient jusqu'à présent augmenter dans des proportions qui restaient acceptables pour vous.

Or, au 1<sup>er</sup> novembre 2021 les prix du kWh qui vous ont été facturés ont augmenté de 370% en HC et 250% en HP, ce qui est significatif. Si l'information avait été présentée ainsi, elle vous aurait probablement conduite à résilier immédiatement votre contrat. En effet, vous ne l'avez résilié qu'à réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des nouveaux prix, car vous avez pu y comparer les nouveaux prix avec les anciens.

En outre, vous avez indiqué que les courriels d'information de votre fournisseur sont arrivés dans vos spams, et qu'ils étaient « *noyés dans un flux constant d'autres mails d'informations ou commerciaux* » reçus « *presque chaque semaine* », de telle sorte que vous n'avez pas pu prendre connaissance à temps du premier courriel et que vous n'avez pas pu mesurer l'importance des courriels de rappel.

Vous avez indiqué à mes services que vous souhaitiez que les consommations postérieures au 1<sup>er</sup> novembre 2021 soient recalculées sur la base de vos anciens tarifs au prétexte que vous n'aviez pas exprimé votre consentement à l'évolution qui a été appliquée.

Or, le fournisseur a démontré qu'il avait respecté les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

Ces dispositions n'imposent pas à un fournisseur de recueillir la signature du consommateur avant de faire évoluer ses conditions contractuelles.

J'ai toutefois connaissance d'une analyse différente qui considère que ces nouvelles offres, parce qu'elles présentent une indexation sur les prix de marchés, mécanisme différent du contrat précédent, sont assimilables à de nouveaux contrats nécessitant de recueillir une signature pour leur validité.

Cette analyse, relève de la souveraine appréciation des tribunaux. Or, les éléments dont je dispose aujourd'hui ne me permettent pas de m'y rapporter pour fonder une solution de médiation.

Toutefois, considérant que l'information qui a accompagné le renouvellement de votre contrat n'était pas suffisante pour vous permettre d'appréhender les nouveaux prix appliqués et considérant que vous n'en avez vraiment eu connaissance que tardivement, le fournisseur a proposé de vous accorder un dédommagement.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC ;**
- **de mettre en place un plan de paiement afin de régler votre solde.**

**Je recommande plus généralement au fournisseur A de porter à la connaissance de ses clients, à chaque changement de prix ou d'offre tarifaire, le pourcentage d'évolution que représente l'application de nouveaux prix par rapport aux prix précédemment appliqués.**


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.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
DDPP de l'Hérault