

Monsieur A.P

Paris, le 7 octobre 2022

N°de dossier : **D2022-05014**
(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 d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 12 novembre 2019, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec A, dont le prix était indexé sur les tarifs réglementés de vente de l'électricité.

Vous contestez l'évolution du prix du kWh répercuté sur votre facturation par A en novembre 2021, au motif qu'elle ne vous est pas opposable puisque vous n'en avez pas été informé au préalable.

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

Vous avez souscrit, le 12 novembre 2019, un contrat de fourniture d'électricité avec A, dont le prix du kWh HT était indexé sur les tarifs réglementés de vente de l'électricité pour une durée d'un an.

A l'échéance de ce contrat, en novembre 2020, A a fait évoluer une première fois ses prix de vente. Cependant, reconnaissant ne pas vous en avoir informé au préalable en application de l'article L. 224-10 du code de la consommation, A a reconduit les conditions contractuelles initiales jusqu'en novembre 2021.

Le 12 novembre 2021, un nouveau prix du kWh, indexé sur les prix des marchés de gros de l'électricité, a été appliqué à votre facturation, en remplacement d'un prix du kWh indexé sur les tarifs réglementés de vente (TRV). A a indiqué vous avoir proposé de renouveler votre contrat en conformité avec l'article L. 224-10 du code de la consommation.

Cependant, mon analyse me conduit à considérer que l'information qui vous a été délivrée par A à l'occasion du renouvellement de votre contrat était confuse et incomplète, et qu'elle ne vous est, dans ces conditions, pas opposable.

En effet, cette modification du contrat vous a été annoncée au moyen d'un courriel, dont l'objet annoncé « *votre bilan énergétique* » était sans rapport avec une proposition d'évolution contractuelle. L'information sur le renouvellement du prix du kWh, qui figurait au milieu d'un paragraphe placé sur la troisième et dernière page de ce courriel, était peu visible. Aucune alerte sur les risques encourus du fait d'une indexation sur les prix des marchés de gros n'était mentionnée. Enfin, au lieu de vous prévenir des nouvelles modalités d'indexation qui allaient s'appliquer, le message de A indiquait que vous étiez déjà engagé dans un contrat « *à prix indexé au marché* », ce qui n'était pas le cas puisque le prix antérieurement appliqué était indexé sur les tarifs réglementés de vente.

Page 1 sur 4

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.

J'en conclus que cette information, censée vous prévenir d'une évolution substantielle de votre contrat qui allait multiplier le prix du kWh par 3, pouvait légitimement passer inaperçue, bien que vous l'ayez reçue.

Considérant dans ces conditions que l'information délivrée par votre fournisseur n'a pas été claire loyale, « *transparente et compréhensible* », et méconnaît les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation, je signale cette affaire à la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes.

Je recommande au fournisseur A, sur un plan général, en application de l'article L. 224-10 du code de la consommation, d'informer ses clients de manière « *transparente et compréhensible* » des nouvelles conditions contractuelles proposées, au moyen d'un courrier ou d'un courriel spécifique attirant clairement leur attention sur les risques liés à des prix indexés sur les prix de marché.

Cette information ne doit en aucun cas être dissimulée au milieu d'un courrier ou d'un courriel, dont le contenu est sans rapport avec l'évolution contractuelle proposée.

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

Le 12 novembre 2019, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec A, dont le prix du kWh était indexé sur les tarifs réglementés de vente de l'électricité.

Vous avez contesté l'évolution des prix répercutés sur votre facturation à l'échéance de ce contrat, en novembre 2020. A la suite de votre réclamation, le fournisseur A a reconnu ne pas vous en avoir informé au préalable, conformément à l'article L. 224-10 du code de la consommation. Il a donc reconduit les conditions du contrat antérieur jusqu'en novembre 2021. Ce point de votre litige a donc été résolu avant ma saisine.

Le 12 novembre 2021, un nouveau prix du kWh, indexé sur les prix de marché, a été appliqué à votre facturation, que vous avez à nouveau contesté.

A cet égard, l'article L. 224-10 du code de la consommation dispose 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. [...]* »

Au cours de l'instruction de votre litige, le fournisseur A a précisé avoir respecté l'article susvisé et vous avoir informé de l'évolution des prix de votre contrat au moyen d'un un courriel intitulé « *Votre bilan énergétique* ».

L'information sur l'application d'un « *nouveau tarif* » figurait en page 3 :



Votre contrat & Espace Client

Vous avez souscrit un contrat à prix indexé au marché se terminant le 12/11/2021. Ce dernier sera renouvelé tacitement au mois de Novembre pour une durée d'un an avec un nouveau tarif communiqué sur votre espace client 30 jours avant l'échéance. Vous pouvez consulter votre nouveau tarif applicable à partir du 13/10/2021 dans via ce lien dans [votre espace client](#).

Vous indiquez que cette information aurait dû vous être adressée par courrier et non par courriel.

Je note pour ma part que l'article L. 224-10 du code de la consommation prévoit la possibilité d'envoi du projet de modification des conditions contractuelles, par courrier ou, à la demande du consommateur, par courriel.

Or, vous avez souscrit votre contrat par voie électronique. Le mode d'envoi de vos factures est le courriel. Il est donc très vraisemblable qu'en souscrivant ce contrat vous ayez accepté que le mode usuel de communication avec votre fournisseur soit le courriel. Je n'ai pas clarifié ce point dans le cadre de l'instruction de votre saisine. Je considère néanmoins que l'information délivrée par votre fournisseur ne vous était pas opposable pour les raisons exposées ci-après.

- **L'information sur l'évolution des prix de vente au moyen d'un courriel ayant pour objet « votre bilan énergétique » :**

Le fournisseur A a fait le choix de vous communiquer le projet d'évolution de ses prix du kWh au moyen d'un courriel ayant pour objet « votre bilan énergétique », qu'il définit dans ses CGV de la manière suivante :
« Ce bilan inclut:

- *Un récapitulatif de la consommation réelle du Client sur la période écoulée exprimée en kWh;*
- *Une comparaison semestrielle exprimée en kWh de la consommation réelle du Client sur la période écoulée avec sa consommation réelle précédente sur une période comparable;*
- *Une comparaison entre la consommation réelle du client et la consommation habituellement constatée dans sa situation (même type d'habitat, mêmes équipements);*
- *Des conseils pratiques et simples à appliquer pour réduire la consommation du Client »*

Un tel bilan n'est donc pas censé contenir d'informations sur l'évolution des prix de vente.

En outre, le passage d'un prix du kWh indexé sur les TRV à un prix indexé sur les prix de marché est une évolution majeure de votre contrat puisqu'elle a eu pour conséquence de multiplier par trois le prix appliqué.¹.

Cette information ne pouvait donc raisonnablement être dissimulée au sein d'un courriel dont l'objet était sans rapport avec cette évolution contractuelle.

Il convient en outre d'observer que l'information n'était pas adaptée à votre situation puisque le courriel faisait référence à l'évolution d'un prix déjà indexé sur le marché ce qui n'était pas cas de votre contrat qui s'était poursuivi jusqu'en novembre 2021, sur la base d'une indexation sur les TRV,

- **L'alerte sur les risques liés à la volatilité des prix de marché de l'électricité**

A l'occasion d'un précédent litige dont j'ai été saisi, j'ai déjà recommandé à A d'améliorer l'information délivrée au consommateur lorsqu'un prix de vente évolue pour être indexé sur les prix de marché².

J'ai ainsi recommandé à A d'alerter les consommateurs sur sa documentation commerciale des risques liés aux prix indexés sur les marchés, sans attendre l'entrée en vigueur de l'article L. 224-3 du code de la consommation, modifié par la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 ;

Or, le courriel précité ne contenait aucune alerte sur les risques liés à une indexation sur les prix de marché, qui rendait les nouveaux prix appliqués à votre facturation beaucoup moins stables que les précédents.

Compte tenu de ce qui précède je considère que le fournisseur A, ne vous a pas mis en mesure de prendre connaissance de l'évolution de votre contrat qui allait s'appliquer en l'absence de résiliation de votre part. Je note d'ailleurs que vous avez changé de fournisseur le 19 décembre 2021, soit un mois après le changement d'offre, ce qui démontre qu'une fois informé, vous avez, sans tarder, pris vos dispositions pour résilier votre contrat.

Je recommande dans ces circonstances que le fournisseur A vous accorde un dédommagement pour les désagréments subis (démarches initiées, etc.) et rectifie sa facturation pour appliquer jusqu'au 19 décembre 2021 les prix en vigueur avant l'évolution de novembre 2021.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments liés à la modification de votre offre sans information préalable adaptée ;**

¹ Vous bénéficiez d'un prix indexé sur le tarif réglementé de vente de l'électricité qui était de 0,0672 euros/kWh alors que le prix appliqué à la facture de résiliation de votre contrat, émise 23 décembre 2021, s'est élevé à 0,2557 euros/kWh, soit une multiplication par 3,5),

² D2022-02306 www.energie-mediateur.fr

- de corriger votre facturation du 12 novembre 2021 au 19 décembre 2021, en y appliquant les prix antérieurement en vigueur.

Je recommande par ailleurs au fournisseur A en application de l'article L. 224-10 du code de la consommation, d'informer ses clients de manière « *transparente et compréhensible* » des nouvelles conditions contractuelles proposées au moyen d'un courrier ou d'un courriel spécifique attirant clairement leur attention, le cas échéant, sur les risques liés à des prix indexés sur les prix de marché. Cette information ne doit pas être dissimulée au sein d'un courrier ou d'un courriel dont le contenu principal est sans rapport avec l'évolution contractuelle proposée

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