

Monsieur F. D.

N°de dossier : **D2022-18399**
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 20 février 2023

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 la facture du 6 avril 2022 (340,54 euros TTC, déduction faite des prélèvements effectués au titre des mensualités, soit 629,80 euros TTC) qui a mis à votre charge 4 079 kWh sur la période du 2 juin 2021 au 1^{er} juin 2022 ainsi que la facture de résiliation du 14 juillet 2022 (49,64 euros TTC) qui a mis votre charge 155 kWh sur la période du 2 juin au 5 juillet 2022. Vous estimez leur montant anormalement élevé et déplorez l'évolution tarifaire dont vous avez fait l'objet.

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

Le 1^{er} juillet 2021, vous avez souscrit une offre à prix indexés sur les tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité prévoyant initialement une remise de 10% sur les prix du kWh HT aux TRV. Or, à compter du 14 novembre 2021, les prix appliqués à votre facturation ont été majorés de 30% par rapport aux TRV.

Le fournisseur A a justifié l'envoi d'un courriel respectant le préavis d'un mois prévu par l'article L.224-10. En outre, ce courriel précisait clairement l'augmentation des prix à laquelle vous étiez exposé en restant chez votre fournisseur.

Il reste que vos mensualités étaient visiblement insuffisantes pour couvrir l'intégralité des consommations mises à votre charge sur la base des nouveaux tarifs et A aurait dû vous proposer de réévaluer vos mensualités.

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

- un dédommagement de 50 euros TTC afin de compenser l'absence de proposition de réévaluation de vos mensualités et le traitement perfectible de votre dossier ;
- un échéancier de paiement en conformité avec vos capacités de paiement.

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A de mentionner sur les courriels d'information relatifs aux évolutions tarifaires qu'il propose aux consommateurs :

- la possibilité de changer de fournisseur gratuitement et sans délai ;
- le lien vers le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie qui est l'outil neutre et impartial mis en place par les pouvoirs publics pour permettre aux consommateurs de comparer les offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

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

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 : A