

Madame B. B.

Paris, le 6 octobre 2022

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N° de dossier : **D2022-05419**

(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 contestez la facturation émise par le fournisseur A. Vous indiquez que les prix pris en compte pour les mois de novembre et décembre 2021 ne correspondent pas à ceux prévus dans votre contrat lequel prévoyait une remise exceptionnelle sur les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) durant deux ans.

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

Vous avez conclu un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A en juillet 2020 prévoyant une remise sur les tarifs réglementés de vente garantie deux ans. Or, le fournisseur a mis fin unilatéralement à cette offre en novembre 2021, soit 16 mois après votre souscription. À compter de novembre 2021, les tarifs appliqués à vos consommations et abonnements ont augmenté.

Or, le fournisseur A ayant garanti une remise sur une durée de deux ans, ce n'est qu'à l'issue de cette échéance que le fournisseur pouvait faire évoluer ses prix et leur mode de détermination.

Il conviendrait donc que le fournisseur A refacture les consommations et abonnements du 12 novembre 2021 au 20 juillet 2022 sur la base des conditions tarifaires initialement souscrites.

J'estime également que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement au titre des désagréments subis et des démarches accomplies.

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

Vous avez souscrit une offre d'une durée de deux ans auprès du fournisseur A dans le cadre d'une opération d'achat groupé organisée par X en octobre 2019. Votre contrat de fourniture d'électricité a ainsi été activé le 20 juillet 2020.

Vous avez ainsi bénéficié des tarifs avantageux prévus par cette offre, à savoir une réduction de 13% sur les tarifs réglementés de ventes du kWh et de l'abonnement jusqu'au 11 novembre 2021 alors que la réduction était prévue jusqu'au 20 juillet 2022.

Page 1 sur 5

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.

Le fournisseur a augmenté les prix à plusieurs reprises à compter du 12 novembre 2021. Or, ces augmentations ne correspondent pas à des évolutions des TRV. En effet, le fournisseur A vous a envoyé plusieurs courriels vous informant d'une augmentation à compter du 12 novembre 2021 (qui ne correspondait pas à une augmentation des TRV), ainsi que de la fin prématurée de l'offre souscrite et de la mise en place d'une nouvelle offre.

Durant la médiation, le fournisseur A a précisé que s'il n'avait pas augmenté vos tarifs il aurait été contraint de vendre de l'électricité à perte et a précisé que cela est prohibé par l'article L. 442-5 du code de commerce.

Or, les dispositions qu'invoque le fournisseur A ne me semblent pas pouvoir vous être opposées.

En effet, pour ce qui est de la revente à perte, le fournisseur ne peut valablement prétendre qu'il effectuerait une revente à perte, pénalement répréhensible, pour justifier de ne pas exécuter son contrat : ce délit pour être caractérisé, supposerait en effet que votre fournisseur ait commis intentionnellement une vente à perte au moment de la signature de votre contrat, par exemple dans l'intention d'évincer un concurrent.

Or, ce cas est différent. Si le fournisseur a mal calculé sa marge cela fait partie des aléas du commerce et cela ne caractérise pas le délit de vente à perte.

Enfin, le fournisseur A indique que le 1^{er} janvier 2022 vous avez souscrit une nouvelle offre plus avantageuse que celle mise en place en novembre 2021, mais moins avantageuse que celle souscrite en juillet 2020, à savoir une réduction de 1% sur les TRV en électricité.

Au regard de ces éléments, j'estime que le fournisseur A devrait rectifier votre facturation en appliquant les conditions tarifaires initialement convenues sur les consommations et abonnements facturés du 12 novembre 2021 au 20 juillet 2022.

J'estime également que le fournisseur devrait vous accorder un dédommagement au titre des désagréments que vous avez subis (augmentation tarifaire, démarches accomplies : envoi de courriels, de courriers, etc.).

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

- **D'appliquer les conditions tarifaires initialement convenues sur les consommations et abonnements facturés du 13 novembre 2021 au 20 juillet 2022 pour l'électricité ;**
- **De vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC au titre des désagréments subis et des démarches accomplies.**

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 (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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie