

Monsieur F.V

Paris, le 7 février 2023

Tél. : 01.44.94.66.60
N°de dossier : **D2022-11402**
(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 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 le montant de votre mensualité est passé de 118 à 390 euros/mois en mars 2022 et précisez que le montant de votre facture du 8 avril 2022, à savoir 395,97 euros TTC (déduction faite des 626 euros réglés au titre des mensualités) est anormalement élevé.

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

Entre décembre 2020 et mars 2022, les prix appliqués par A à vos consommations ont augmenté à plusieurs reprises. Les évolutions du 1^{er} février et du 1^{er} août de chaque année correspondent à celles des tarifs réglementés de vente (TRV). Je ne peux en remettre en cause le principe, dès lors que vous aviez souscrit un contrat dont les prix des consommations étaient indexés sur les TRV.

Toutefois, à trois reprises, les 10 juillet, 8 août et 16 octobre 2021, A a fait évoluer les modalités de détermination de ses prix en passant d'une réduction de 17% sur les TRV jusqu'à une majoration de 20%. Si A a justifié vous avoir envoyé un courriel d'information un mois avant chacune de ces évolutions, conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation, je constate cependant que l'information présentée par A dans ces courriels, n'était « *ni transparente ni compréhensible* » et ne vous permettait pas d'apprécier le niveau d'évolution des prix proposés par le fournisseur A ; je constate même que cette information pouvait, pour l'évolution du 16 octobre, vous laisser penser qu'elle résultait de la seule évolution des TRV, alors que c'est le taux d'indexation par rapport aux TRV qui était porté à + 20 % au lieu de +13 % antérieurement.

Considérant que cette information a été insuffisante et déloyale, et qu'elle a pu vous induire en erreur sur la portée des prix appliqués à votre facturation, je signale cette affaire à la DGCCRF au visa des articles L. 121-2 et L. 224-10 du code de la consommation.

J'observe, en outre, que les mensualités fixées lors de votre souscription étaient insuffisantes et n'ont pas été réévaluées notamment pour prendre en compte les augmentations de tarifs. Elles étaient insuffisantes pour couvrir le montant de vos consommations et abonnements sur un an.

Compte tenu de ce qui précède je recommande à A:

- de vous accorder un dédommagement de 170 euros TTC, au titre de l'absence de réévaluation de vos mensualités en 2021 ;

Page 1 sur 2

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.

- de vous accorder un dédommagement complémentaire de 250 euros TTC au titre de l'information insuffisante présentée dans les courriels d'évolution transmis entre juin et septembre 2021 ;
- de mettre en place un plan de paiement vous permettant de régler votre dette.

Je recommande plus généralement à A de respecter strictement l'article L. 224-10 du code de la consommation et d'informer ses clients, de manière loyale, complète et compréhensible, lorsqu'il propose de modifier le pourcentage de remise de ses prix indexés sur les tarifs réglementés de vente d'électricité.

Plus précisément je recommande à A de :

- Préciser dans ses courriels d'information, le pourcentage d'évolution que représente l'application des nouveaux prix du kWh par rapport aux anciens prix ;
- Mentionner dans sa grille tarifaire l'augmentation en pourcentage que représentent les nouveaux prix par rapport aux tarifs réglementés de vente d'électricité, dès lors que le contrat souscrit initialement est indexé sur les tarifs réglementés de vente ;
- Ne pas laisser penser que l'augmentation des prix du kWh proposée résulterait de la seule évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité, alors que c'est le pourcentage de remise par rapport aux TRV qui évolue.

Vous trouverez le détail de l'analyse de votre dossier en annexe 1.

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 Béval
Médiateur national de l'énergie

Copie : fournisseurA
DDPP