

Madame D. P.

Paris, le 30 janvier 2023

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N° de dossier : **D2022-13060**

(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 et au distributeur B concernant votre contrat de fourniture d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez les prix appliqués à vos consommations depuis le mois de janvier 2022. En effet, ils ne correspondent pas aux prix indiqués dans les courriers du 6 août 2021 et du 26 octobre 2021 vous informant de la mise à jour de vos conditions tarifaires à compter du 1^{er} janvier 2022, date de tacite reconduction de votre contrat.

À la suite de cette évolution tarifaire imprévue, vous avez changé de fournisseur à compter du 1^{er} avril 2022.

Vous demandez l'application des tarifs annoncés en août 2021 à vos factures de janvier, février et mars 2022.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B

Le courrier du 6 août 2021 vous annonçait une grille de prix qui s'appliquerait à défaut d'accord de votre part dès le 1^{er} janvier 2022 pour une durée d'un an. Néanmoins, avant même l'entrée en vigueur de ce nouveau contrat, Le fournisseur A vous a annoncé à deux reprises que des prix différents s'appliqueraient.

La portée du courrier du 6 août 2021 était ambiguë. Il n'est pas contestable que ce courrier comportait l'engagement ferme de prix s'appliquant sans votre accord dès le 1^{er} janvier 2022. Néanmoins, avant l'entrée en vigueur de ce contrat, de nouveaux prix vous ont été proposés. Le courrier du 6 août 2021 s'analyse comme une offre que le fournisseur a remise en cause avant qu'elle ne s'applique. Il semble délicat d'en revendiquer la mise en œuvre.

Le 26 octobre 2021, le fournisseur A vous a adressé un courrier recommandé vous informant de la mise à jour de vos conditions tarifaires à compter du 1^{er} janvier 2022.

Une clause en annexe de ce courrier précisait « en cas d'importantes variations des prix de l'énergie (à la hausse comme à la baisse) sur les marchés d'ici le 1^{er} décembre 2021, [A serait] dans l'obligation d'actualiser [ses] tarifs » selon la formule d'indexation présentée par A.

Ce nouveau courrier réservait à au fournisseur A la possibilité de faire évoluer vos prix en cas de variation sur les prix de marché avant le 1^{er} décembre 2021 en appliquant une clause d'indexation difficilement vérifiable : l'information par le fournisseur A des prix recalculés sur la base de cette indice était donc nécessaire. Or, les prix définitifs appliqués à partir du 1^{er} janvier 2022, ne vous ont été communiqués que le 25 janvier 2022 alors qu'ils auraient dû l'être le 1^{er} décembre 2021.

Par conséquent, je considère que le fournisseur A n'a pas assuré une information loyale et complète à votre égard. À ce titre, il devrait appliquer les tarifs annoncés dans le courrier du 26 octobre 2021 jusqu'au 28 février 2022, date jusqu'à laquelle il vous était possible de changer de fournisseur sans frais de résiliation, ainsi qu'il l'avait indiqué dans le courrier du 25 janvier 2022.

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

Le 18 décembre 2018, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A pour une durée de trois ans à partir du 1^{er} janvier 2019.

Les conditions générales de vente que j'ai pu consulter, dans leurs dernières versions, prévoient (article 9.2) :

« Un (1) mois avant l'échéance du Contrat, le fournisseur A pourra proposer au Client de nouvelles conditions, notamment tarifaires, applicables à l'issue de la date d'échéance du Contrat. A défaut de résiliation effective du Client à l'échéance, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront au Client de plein droit et le Contrat se renouvellera tacitement pour des durées successives d'un (1) an supplémentaire. »

En prévision de l'échéance de votre contrat au 31 décembre 2021, le fournisseur A vous a adressé un courrier le 6 août 2021 vous informant des nouveaux tarifs applicables à compter du 1^{er} janvier 2022.

Cette offre s'est trouvée remise en cause par un nouveau courrier du 26 octobre 2021.

Je note les termes ambigus du courrier du 6 août 2021 vous annonçant des prix fermes pendant un an, sans que vous n'ayez à les accepter, lesquels n'ont finalement pas été appliqués.

En raison de l'évolution du marché de l'énergie, le fournisseur A a révisé ses tarifs le 26 octobre 2021 et vous a adressé un courrier recommandé afin de vous informer des tarifs actualisés. La clause en annexe 2 du courrier du 26 octobre 2021 prévoyait la possibilité pour le fournisseur A de réviser les tarifs indiqués en cas d'importantes variations des prix de l'énergie avant le 1^{er} décembre 2021. Ce second courrier était donc envoyé dans le respect des CGV précitées.

Il convient de noter que l'annexe 2 du courrier du 26 octobre 2021 présente la formule utilisée par le fournisseur A pour actualiser ses tarifs :

2. Formules d'indexation

En cas d'importantes variations des prix de l'énergie (à la hausse comme à la baisse) sur les marchés d'ici le 1/12/2021, nous serons dans l'obligation d'actualiser nos tarifs selon les méthodes expliquées ci-dessous.

Pour l'électricité : Offre Dissociée basée sur la formule suivante : $P_{\text{Rix}} = A \times P_{\text{BL}} + C$

- A est indiqué dans le tableau ci-dessous
- P_{BL} , prix settlement du produit Baseload Calendar 2022 disponible à J-1 de l'échéance du contrat
- C représente la constante en €/MWh qui inclut également les CEE classique et précaires.

Les prix Baseload sont disponible sur le site EEX à l'adresse suivante :
<https://www.eex.com/fr/market-data/power/futures>

le fournisseur A prévoyait qu'en cas d'évolution des prix sur le marché de gros de l'électricité d'ici le 1^{er} décembre 2021, il devrait réévaluer ses prix indexés.

Le 25 janvier 2022, le fournisseur A vous a adressé un courrier vous informant des tarifs applicables à partir du 1^{er} janvier 2022. Ces prix étaient supérieurs à ceux présentés dans le courrier du 26 octobre 2021 et le courrier vous laissait la possibilité de résilier votre contrat jusqu'au 28 février 2022.

Cette pratique appelle de ma part plusieurs remarques :

- aucun des courriers de mise à jour des conditions tarifaires envoyé par le fournisseur A ne contient une comparaison des anciens tarifs avec les nouveaux. Un tel élément faciliterait la compréhension des clients à l'égard de l'évolution tarifaire à venir.
- les éléments fournis par le fournisseur A dans le courrier du 26 octobre 2021 n'étaient pas de nature à permettre une compréhension claire de l'évolution tarifaire à venir.
La référence au « *prix settlement du produit Baseload Calendar 2022* ». n'est compréhensible que par des spécialistes du marché de l'énergie. Elle ne saurait valablement tenir lieu d'information sur le prix du kWh pour un consommateur, fut-il professionnel.
- Le fournisseur A ne vous a informé des prix applicables au 1^{er} janvier que le 25 janvier 2022. Or, sa formule est déterminée de telle sorte qu'il avait connaissance des prix dès le 1^{er} décembre 2021. S'il vous a, à juste titre, proposé de résilier le contrat sans frais et ce jusqu'au 28 février 2022, il n'en demeure pas moins que l'information était tardive. Ceci vous contraint à régler vos consommations aux nouveaux prix, sans que vous ne les ayez acceptés, depuis le 1^{er} janvier jusqu'au 28 février 2022
Par ailleurs, les factures de janvier et février 2022 vous sont parvenues tardivement. En effet, celles-ci ont été émises le 10 mars 2022. Ce n'est donc qu'à leur réception que vous avez pu prendre connaissance de l'impact des tarifs appliqués depuis le 1^{er} janvier 2022.

Aussi, je considère qu'il serait équitable que le fournisseur A applique les prix annoncés dans le courrier du 26 octobre 2021 jusqu'au 28 février 2022, date jusqu'à laquelle vous pouviez résilier le contrat sans frais et éviter ainsi une facturation à des prix qui n'avaient pas été correctement portés à votre connaissance.

A titre d'information, je vous communique un tableau comparatif des prix proposés par le fournisseur A (euros /kWh HT)

	01/08/2021	26/10/2021	% augment	25/01/2022	% augment janvier vs octobre	% augment janvier vs août
Pointe	0,14493	0,34974	141%	0,4944	41%	241%
HPH	0,12658	0,28576	126%	0,41596	46%	229%
HCH	0,09674	0,18787	94%	0,2602	39%	169%
HPE	0,09411	0,16591	76%	0,29945	80%	218%
HCE	0,07248	0,09987	38%	0,1722	72%	138%

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

- **d'appliquer les tarifs annoncés dans le courrier du 26 octobre 2021 à vos consommations entre le 1er janvier 2022 et le 28 février 2022 ;**

Je vous recommande de régler votre solde selon les modalités de paiement mises en place par le fournisseur A.

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