

Monsieur S. T.

Paris, le 20 janvier 2023

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-14228**

(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 et de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez conclu des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel le 29 mai 2020 avec le fournisseur A, offre ONLINE dont les prix sont indexés sur les marchés de gros, d'une durée d'un an. Votre contrat a été renouvelé sur la base de l'offre Z, indexée sur les marchés de gros de l'électricité, le 9 juin 2021 pour la fourniture d'électricité et sur la base d'une offre indexée aux TRV en gaz naturel avec une remise de 5%. Le 1<sup>er</sup> novembre 2021 votre contrat a été renouvelé sur la base de l'offre Y à prix indexé sur le marché de gros pour le gaz naturel. Vous avez résilié vos contrats auprès du fournisseur A le 12 mars 2022 pour le gaz naturel et le 14 mars 2022 pour l'électricité.

Vous contestez le prix unitaire du kWh facturé depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2021 pour le gaz naturel et depuis le renouvellement de votre contrat le 9 juin 2021 pour l'électricité, et notamment sur les factures de régularisation et de clôture éditées en mars 2022 par le fournisseur A, d'un montant total de 1 126,76 euros TTC pour l'électricité, ainsi que le prix appliqué aux factures de régularisation et de clôture émises en mars 2022 d'un montant total de 1 503,40 euros TTC pour le gaz naturel.

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

**Le 29 mai 2020, vous avez souscrit des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel avec le fournisseur A, dont le prix du kWh HT était respectivement indexé sur les prix du marché de gros de l'électricité et du gaz naturel pour une durée d'un an. Le 9 juin 2021, vos contrats sont renouvelés.**

**S'agissant de votre contrat de fourniture d'électricité, le montant des factures litigieuses s'explique par les prix très élevés pratiqués par le fournisseur A ainsi que l'absence de réévaluation de vos mensualités.**

**Le mode de détermination des prix n'a pas été modifié lors de la reconduction en juin 2021 : vos offres prévoient toutes les deux une indexation des prix sur les fluctuations du marché.**

**Or, j'ai déjà été amené à constater<sup>1</sup> que l'offre à laquelle vous avez souscrit comporte des risques quant à son mode de détermination des prix, insuffisamment mis en avant par le fournisseur A au**

---

<sup>1</sup> voir fiches jointes en annexes 2 et 3

moment de sa souscription mais également lorsque les prix connaissent une hausse importante, puisque vous n'en n'êtes pas alerté. L'information fournie dans le cadre de cette offre m'apparaît donc insuffisante pour vous engager en connaissance de cause.

S'agissant de votre contrat de fourniture de gaz naturel, le 1<sup>er</sup> octobre 2021, le fournisseur A vous a informé, par un courriel, de l'évolution du prix unitaire du kWh appliqué à votre contrat à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2021, en précisant que ce prix serait désormais indexé mensuellement à la baisse ou à la hausse sur l'indice de marché PEG du mois de consommation.

Or, pour faire évoluer son offre, le fournisseur A, devait respecter certains principes, y compris celui de ne pas faire évoluer ses prix s'il s'était engagé à les maintenir pour une durée fixe. Or, les offres initiales stipulaient qu'elles étaient valables 12 mois. Aussi, le fournisseur A n'aurait pas dû faire évoluer ses offres avant juin 2022.

Compte tenu de ces éléments, j'estime que le fournisseur A devrait rectifier sa facturation en appliquant à vos consommations de gaz naturel le prix du kWh au TRV – 5%.

En outre, je recommande au fournisseur Ade vous accorder un dédommagement en compensation des désagréments subis par ces pratiques contractuelles très contestables.

Compte tenu de ce qui précède, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

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

## **CONCERNANT VOTRE FACTURATION D'ÉLECTRICITÉ**

Le 29 mai 2020 vous avez souscrit un contrat avec le fournisseur A, reconduit tacitement l'année suivante. Je vous précise que, quel que soit le nom de l'offre souscrite, les prix prévus sont indexés sur les fluctuations du marché. Il n'y a donc pas eu de modification fondamentale de votre offre.

En outre, j'attire votre attention sur le fait que la grille tarifaire transmise lors de la souscription prévoyait bien cette indexation. La mention « *Le prix HT du kWh appliqué à votre contrat est jusqu'à 40% moins cher\* que le tarif réglementé de vente (TRV) proposé par les fournisseurs historiques* » était d'ailleurs complétée ensuite par : « *Le prix de l'électricité variable est indexé mensuellement sur la durée du contrat.* » Il ne s'agissait donc pas d'une offre à prix fixe ou indexée sur les TRV et la mention d'une remise de 40% n'était nullement garantie, une telle offre ne le permettant pas.

Vous contestez les prix appliqués par le fournisseur A sur les factures de régularisation éditées en mars 2022, d'un montant total de de 1 126,76 euros TTC.

À titre liminaire, je note que vous avez résilié votre contrat le 14 mars 2022 après avoir constaté que votre offre, ainsi que vos conditions tarifaires, avaient été modifiées en juin 2021. Cette résiliation a entraîné l'édition de la facture de clôture que vous contestez également.

**En effet, les prix n'ont cessé d'augmenter sans que vous n'en soyez véritablement alerté.**

Le prix moyen de votre facture annuelle précédente du 8 juillet 2021 était de 0,0963 euro HT /kWh. Pour les factures contestées qui régularisent vos consommations entre juin 2021 et votre résiliation, le prix moyen est de 0,2280 euro HT / kWh. Etant précisé qu'en juin 2021, le prix unitaire du kWh était de 0,0839 euro HT.

Compte tenu de la consommation mise à votre charge par les factures émises par le fournisseur A le 10 mars 2022 et le 17 mars 2022, à savoir 2 770 kWh qui vous a été facturée 1 126,76 euros TTC, l'application des prix appliqués à votre consommation en juin 2021 revient à une différence d'environ 510 euros TTC en votre défaveur.

Le fournisseur A a confirmé que les prix répercutés sur votre facture étaient conformes à ceux prévus par votre contrat, ce que je ne peux pas remettre en cause.

Néanmoins, le fournisseur A n'a pas indiqué vous avoir alerté de l'augmentation des prix répercutés sur votre facture au moyen de courriels circonstanciés. Au surplus, aucune information sur volatilité des prix indexés sur les marchés de gros n'existe sur votre contrat pour votre grille tarifaire.

**En outre, vous ne connaissez pas le prix qui s'applique à vos consommations au moment de consommer l'électricité, ce qui interroge sur la bonne information sur les prix de vente.**

**De plus, au cours de l'instruction de votre litige, le fournisseur A a reconnu ne pas vous avoir alerté qu'une réévaluation des mensualités** aurait été nécessaire pour prévenir une forte régularisation. Elle aurait pourtant permis de vous alerter sur l'augmentation de votre facturation et peut-être empêché le présent litige, car vous auriez résilié votre contrat plus tôt.

## **CONCERNANT VOTRE FACTURATION DE GAZ NATUREL**

Vous contestez le prix du kWh appliqué par le fournisseur A à votre contrat après le 1<sup>er</sup> novembre 2021, lequel est issu d'une modification de votre contrat, par le fournisseur A

Vous contestez plus particulièrement le prix unitaire du kWh appliqué sur les factures de régularisation du 10 mars 2022, d'un montant de 1 381,35,40 euros TTC, ainsi que celui appliqué sur la facture de résiliation du 17 mars 2022 d'un montant de 122,05 euros TTC.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel le 29 mai 2020, dont le prix du kWh hors taxes était indexé sur les prix du marché de gros du gaz naturel. Le 9 juin 2021 le fournisseur A a renouvelé votre contrat sur la base d'une offre indexée aux TRV pour une durée d'un an, avec l'application d'une remise de 5%.

Le 1<sup>er</sup> octobre 2021, le fournisseur A vous a envoyé un courriel afin de vous informer de l'évolution du mode de détermination du prix unitaire du kWh appliqué à votre contrat à partir 1<sup>er</sup> novembre 2021.

Cette évolution a eu pour effet de faire passer le prix du kWh HT de 0,0611 euro en octobre 2021 et a ensuite fluctué entre 0,0838 euro HT / kWh et 0,1362 euro HT / kWh à compter de novembre 2021.

Or, le fournisseur A avait garanti la méthode de détermination de ce prix (un pourcentage de réduction sur les TRV) pendant un an. De ce fait il ne pouvait pas la faire évoluer.

En effet, la grille tarifaire qui a été communiquée par le fournisseur A lors du renouvellement de votre offre en juin 2021 précise que la remise est valable 12 mois :



Prix au kWh avec remise de 5% par rapport au TRV (hors évolution des impôts, taxes et contributions, de toutes natures). Remise valable 12 mois.

Prix indexés sur le tarif réglementé en vigueur avec une remise de 5% pour une même classe de consommation, et une même puissance souscrite et une même option tarifaire. Abonnement : identique au tarif réglementé correspondant à la même catégorie (TVA 5,5%) Consommations : 5% de remise sur le prix du kWh HT du tarif réglementé correspondant (TVA 20%). Pour accéder aux prix de l'offre, veuillez vous référer à la grille tarifaire de l'offre « Super » associée à cette fiche.

En outre, je note également que vous avez résilié votre contrat avec le fournisseur A deux jours après la réception des factures de régularisation du 10 mars 2022, ce qui a conduit à l'émission de la facture de résiliation du 17 mars 2022.

Ceci tend à démontrer qu'une fois que vous avez pris connaissance de la facture litigieuse et des prix pratiqués que vous avez pris la décision de résilier votre contrat.

Je note que le fournisseur A n'a pas ajusté le montant de vos mensualités afin de limiter le montant de la facture de régularisation.

Cependant, votre contrat prévoyait bien une remise de 5% sur le prix du kWh au TRV durant une durée d'un an sans qu'il ne soit possible de modifier ce mode de détermination du prix du kWh appliqué à votre consommation de gaz naturel.

Compte tenu de ces éléments, j'estime que le fournisseur A devrait appliquer le prix unitaire du kWh indexé sur le tarif réglementé de vente jusqu'à la résiliation de votre contrat.

J'ai évalué l'écart comme suit, étant entendu que, contrairement à ce qu'il a indiqué sur ses factures, l'option tarifaire qu'il a appliquée n'est pas l'option Base, mais l'option B1, adaptée à votre niveau de consommations :

Mois	kWh facturés	Prix appliqués par le fournisseur A (en euros HTT)	TRV-5% (en euros HTT)	Ecart en euros TTC
nov-21	2237	0,0838	0,061085	60,98
déc-21	1664	0,114	0,061085	105,66
janv-22	2116	0,1015	0,061085	102,62
févr-22	1895	0,1362	0,061085	170,81
mars-22	481	0,1044	0,061085	25,00
				465,07

Je note que vous avez payé l'ensemble de vos factures éditées par le fournisseur A, en conséquence, le fournisseur A devrait donc vous accorder un dédommagement d'un montant équivalent à la différence de prix.

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

- **de rectifier les factures émises jusqu'à la date de résiliation de votre contrat de fourniture de gaz naturel, sur la base de l'offre indexée sur le TRV que vous aviez tacitement acceptée, et de vous accorder un dédommagement correspondant à la différence de prix ;**
- **de vous accorder le dédommagement de 100 euros TTC proposé, permettant de compenser le défaut d'information concernant le prix de vos consommations d'électricité.**

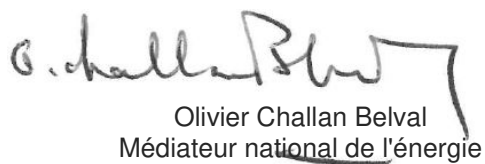
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

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