

Madame V. S.

Paris, le 18 octobre 2023

N°de dossier : **D2023-10996**
(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 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 8 août 2022 à prix variables avec le fournisseur A via son partenaire commercial, la société P. Lors de la souscription de vos contrats, vous avez opté pour la mensualisation de vos paiements.

Vous contestez les prix du kWh facturés par le fournisseur A, notamment sur la facture du 29 décembre 2022 qui présente un solde de 384,70 euros TTC après déduction de vos paiements mensuels (1 151 euros). Vous avez résilié vos contrats à la suite de cette facture

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

Vous trouverez ci-dessous l'analyse détaillée de votre litige

Les offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel que vous avez souscrites étaient à prix variables. Le fournisseur A modifie chaque mois les prix du kWh de gaz et d'électricité qui sont facturés le mois suivant. Il met cette information à votre disposition sur votre espace client, un mois avant le début de la période de facturation.

Cependant, vous n'aviez pas connaissance des modalités selon lesquelles le fournisseur vous communiquait cette information. Ces modalités ne sont d'ailleurs pas décrites dans les conditions générales de vente de vos contrats. Je considère, en tout état de cause, qu'une simple information, sur un espace client, un mois avant, des prix qui vont se répercuter sur votre facturation est insuffisante pour vous permettre de prendre connaissance des prix en vigueur.

Ceci étant précisé, j'observe que le fournisseur A vous a informée à plusieurs reprises par courriel du contexte de hausse des prix de l'énergie, dès le mois d'août 2022. Le fournisseur A vous a également proposé en novembre 2022 d'augmenter le montant de vos mensualités. Ces mesures allaient dans le bon sens, même si j'estime qu'elles restaient insuffisantes.

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

- de vous accorder un dédommagement de 80 euros TTC, incluant celui de 30 euros proposé au titre de de l'information insuffisante sur le fonctionnement de votre offre ;
- de vous contacter, afin de mettre en place, le cas échéant, une facilité de paiement.

Enfin, je vous recommande d'accepter mes explications et de vous acquitter, le cas échéant, de votre dette selon les conditions convenues avec le fournisseur A.

Sur un plan plus général, ayant relevé que l'information assurée par le fournisseur A sur l'évolution mensuelle du prix du kWh de gaz ou d'électricité, dans le cadre de son offre à prix variables, ne satisfaisait pas aux conditions d'une information transparente, je lui recommande d'informer ses clients par courriel voire par courrier (au choix du consommateur) un mois avant leur mise en application des prix du kWh de gaz et d'électricité répercutés dans la facturation ; je recommande d'accompagner cette information du rappel de l'ancien prix applicable et du pourcentage d'évolution que représente le nouveau prix par rapport à l'ancien. Cette information compléterait celle déjà présente sur l'espace client.

Je lui recommande également de préciser dans ses conditions générales de vente, les modalités selon lesquelles les prix du kWh sont portés à la connaissance de ses clients un mois avant qu'ils ne s'appliquent à leur facturation et de supprimer la mention qui y figure actuellement « *sans notification préalable du Client.* »

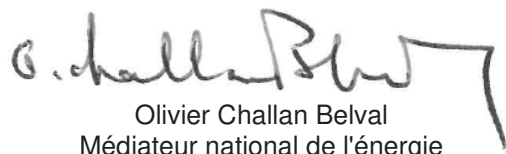
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites 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

PJ : fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »

Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie

Quelle est la portée des recommandations de solutions du médiateur national de l'énergie ?

Les parties à la médiation n'ont pas l'obligation d'appliquer les recommandations de solution du médiateur national de l'énergie.

Si le litige perdure, chaque partie peut agir en justice pour défendre ses droits et vous pouvez être assigné en justice par le fournisseur et/ou le distributeur.

Attention, en cas d'impayés, votre énergie peut être restreinte, voire suspendue en application du contrat qui vous lie à l'opérateur.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?

Vous pouvez vous trouver dans l'une des situations suivantes :

1) *Le fournisseur et/ou le distributeur n'applique(nt) pas la recommandation.*

Ex : le médiateur a demandé au distributeur de réduire la durée du redressement qui vous est appliquée, ce qu'il refuse de faire.

2) *La solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas.*

Ex : le montant du dédommagement recommandé par le médiateur vous paraît insuffisant.

Vous pouvez agir en justice pour défendre vos droits, sous réserve des règles de prescription en vigueur (cf. page suivante : « *Saisir la juridiction compétente* »).

L'assistance d'une protection juridique, si vous en disposez, peut être sollicitée.

SAISIR LA JURIDICTION COMPÉTENTE

Vous êtes un particulier ou un non-professionnel :

Vous devez saisir le tribunal judiciaire, ou le tribunal de proximité¹. Pour déterminer quel est le tribunal à saisir, vous pouvez consulter le site internet des pouvoirs publics à l'adresse suivante : <https://www.justice.fr/recherche/annuaires>, ou appeler « *Allô service public* » au 3939 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe).

Si la demande n'excède pas 5 000 euros, vous pouvez saisir le tribunal par voie de **requête** ; au-delà de 5 000 euros, la demande en justice devra être faite par **assignation**, qui est un acte établi et délivré par un huissier de justice².

La représentation par avocat est obligatoire lorsque le litige porte sur une somme supérieure à 10 000 euros³. L'aide juridictionnelle peut vous être accordée, en fonction de vos ressources⁴.

À savoir :

- Il est conseillé de préparer un dossier, présentant les faits, vos arguments et chiffrant les demandes, justificatifs à l'appui. Il est de votre intérêt, dans la plupart des cas, en particulier lorsque votre facturation doit être révisée, d'assigner simultanément le fournisseur avec lequel le contrat a été souscrit ainsi que le distributeur concerné (ENEDIS ou GRDF).
- **Vous devrez notamment justifier d'une tentative de règlement amiable de votre litige (par exemple votre recours au médiateur national de l'énergie) au moment de la saisine : si vous ne le faites pas, votre demande en justice sera irrecevable.**
- La juridiction compétente est celle du domicile ou du siège social du défendeur. Toutefois, vous pouvez saisir le tribunal du lieu d'exécution du contrat de fourniture d'énergie, c'est-à-dire le logement ou local concerné. Les consommateurs personnes physiques peuvent choisir le tribunal où ils demeuraient au moment de la conclusion du contrat ou le lieu de survenance du fait dommageable (article R.631-3 du code de la consommation).

Vous êtes un professionnel :

Le tribunal compétent est le tribunal de commerce si vous êtes commerçant. Les professions libérales, les artisans et les agriculteurs, relèvent du tribunal judiciaire, ou du tribunal de proximité s'il y en a un dans votre commune.

Le tribunal compétent est celui du siège social du défendeur ou du lieu d'exécution du contrat. Entre commerçants, les clauses attributives de compétence sont licites. Il convient donc de se reporter à ce qui est prévu au contrat.

ATTENTION : Si la juridiction ne statue pas en votre faveur, vous pouvez dans certains cas être condamné aux dépens (frais de procédure, article 695 du code de procédure civile) ainsi qu'aux frais exposés par votre adversaire pour assurer sa défense, notamment ses honoraires d'avocat (article 700 du code de procédure civile.)

En savoir plus :

- www.justice.fr : plus d'informations sur la procédure devant les tribunaux.
- Et aussi : Maisons de la justice et du droit ; chambres de commerce et d'industrie ; syndicats professionnels.

¹ À compter du 1^{er} janvier 2020, les tribunaux de grande instance et les tribunaux d'instance disparaissent. Dans les communes où existaient un tribunal de grande instance et un tribunal d'instance, il n'existe désormais plus qu'un seul tribunal, le « *tribunal judiciaire* ». Dans les communes où n'existait qu'un tribunal d'instance, celui-ci est désormais appelé « *tribunal de proximité* ».

² Article 750 du code de procédure civile.

³ Article 761 du code de procédure civile.

⁴ Plus de renseignements à cette adresse : <https://www.justice.fr/simulateurs/aide-juridictionnelle>