

Monsieur B

Paris, le 2 juin 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2022-26986**

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

Vous contestez la facture de régularisation du 29 septembre 2022, d'un montant de 1 535,18 euros TTC après déduction de vos mensualités réglées pour un total de 588,21 euros. Vous considérez que les consommations mises à votre charge sont anormalement élevées au regard de vos usages et en sollicitez la rectification.

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

Les éléments dont je dispose ne me permettent pas de suspecter un dysfonctionnement de votre compteur, dont les consommations enregistrées sont cohérentes avec les usages que vous avez décrits, notamment l'utilisation du chauffage électrique en hiver.

Par ailleurs, votre offre à prix fixe 1 an est arrivée à son terme le 9 octobre 2022, et les prix appliqués par le fournisseur A à vos consommations ont augmenté le 10 octobre 2022. Le fournisseur A a indiqué vous avoir envoyé un courrier d'information à ce titre le 4 septembre 2022, soit un mois avant l'évolution précitée, conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

Cependant, l'information présentée dans le courrier précité, n'était pas suffisamment claire pour vous permettre d'apprécier le niveau d'évolution des prix proposés car le fournisseur A se contente de mentionner les nouveaux prix HT du kWh, et ne transmet aucune information (% d'évolution par rapport à l'ancien prix par exemple) pour attirer votre attention sur la forte augmentation (+471% en heures creuses et +327% en heures pleines) qui s'appliquerait à compter du 10 octobre 2022. En effet, bien qu'indexés sur les tarifs réglementés de vente les prix proposés par le fournisseur A étaient deux fois et demie plus élevés.

L'information transmise étant insuffisamment précise dans le courrier du 4 septembre 2022, vous n'avez pas immédiatement résilié votre contrat (alors que les prix devaient significativement augmenter à compter du 10 octobre 2022), ce que vous n'avez fait qu'à la suite de la réception de la facture litigieuse du 29 septembre 2022. Il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement correspondant à 50% de l'écart tarifaire entre le prix applicable à votre contrat jusqu'au

Page 1

9 octobre 2022 et ceux applicables depuis le 10 octobre 2022 pour vos consommations réalisées jusqu'à votre résiliation, le 21 octobre 2022.

En outre, les mensualités fixées par vos échéanciers ne suffisaient pas à couvrir le montant de vos consommations et abonnements sur un an ; il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement à ce titre.

Enfin, considérant que l'information du 4 septembre 2022 a été insuffisante je signale cette affaire à la DGCCRF au visa de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

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

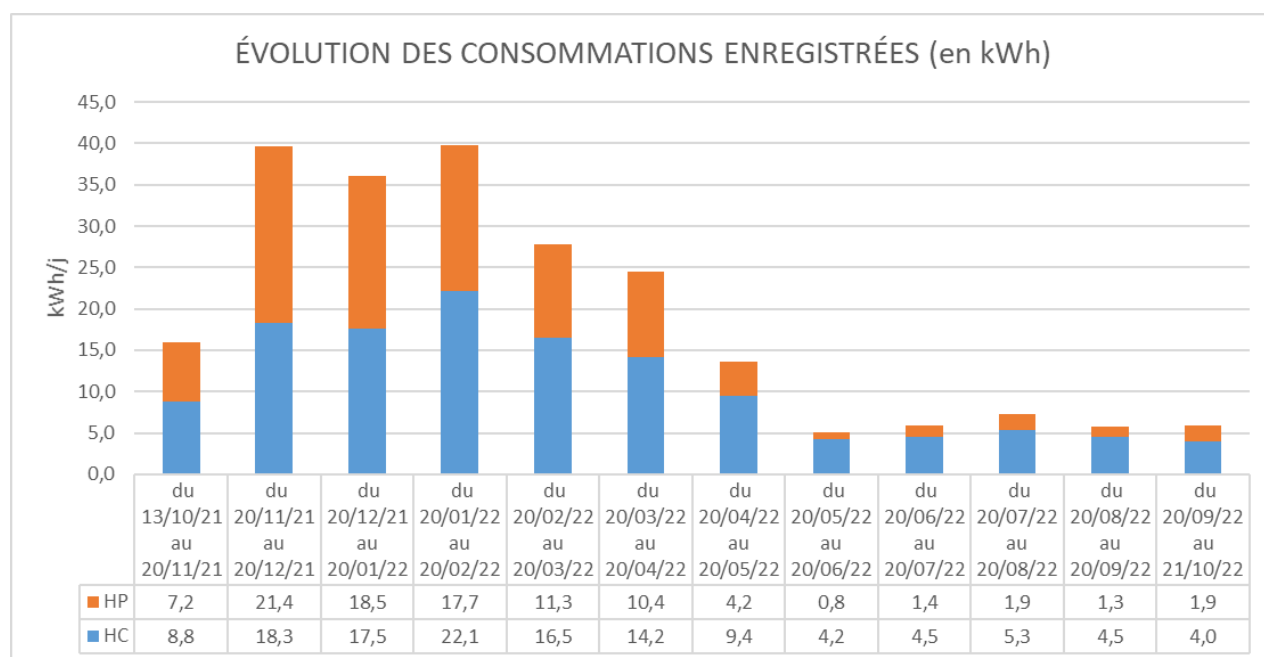
LE NIVEAU DES CONSOMMATIONS ENREGISTRÉES

Vous avez déclaré habiter à deux une maison de 90 m², dont le mode de chauffage (pompe à chaleur) et de production d'eau chaude sont assurés à l'électricité et être équipé d'appareils électroménagers usuels.

Selon le module que j'ai mis en place sur le site www.energie-info.fr, la consommation annuelle d'électricité d'un logement similaire au vôtre devrait se situer entre 8 060 et 15 800 kWh, soit une consommation journalière moyenne située entre 22,1 et 43,3 kWh par jour.

La consommation enregistrée par votre compteur Linky n°703 (18,8 kWh/jour entre octobre 2021 et octobre 2022) est inférieure à la partie basse de la fourchette précitée, de sorte que je ne peux la considérer comme anormale.

J'ai réalisé un histogramme, représentant l'évolution mensuelle des consommations enregistrées par le compteur Linky n°703 :



L'historique des consommations enregistrées par le compteur Linky n°703 démontre une saisonnalité cohérente avec l'utilisation d'un mode de chauffage électrique (pompe à chaleur) que vous avez rapporté : les consommations enregistrées en hiver sont plus importantes que les consommations enregistrées sur la période estivale, ce qui tend à démontrer le bon fonctionnement de votre compteur.

Au regard de ces éléments, je ne suis pas en mesure de conclure à un dysfonctionnement de votre compteur.

Toutefois, si vous êtes en désaccord avec mon analyse, vous gardez la possibilité de demander au distributeur B une vérification métrologique du compteur Linky n°703, dont le coût (350,20 euros TTC) sera à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté. Une vérification visuelle peut être demandée en première intention selon les mêmes modalités (38,80 euros TTC).

LES PRIX APPLIQUÉS PAR le fournisseur A

- **Le prix initial**

Vous avez souscrit le 9 octobre 2021 une offre qui vous permettait de bénéficier d'un prix fixe pendant un an.

Lors de votre souscription, vous bénéficiiez d'un prix hors taxes (HT) du kWh fixe. Le prix HT de l'abonnement était néanmoins soumis aux évolutions des tarifs réglementés de vente de l'électricité (TRV) sur la période.

Au cours d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez précisé que votre souscription avec le fournisseur A avait été motivée par des informations délivrées par un comparateur d'offres en ligne : ce dernier vous aurait informé que les prix du fournisseur A étaient plus intéressants que les tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité.

Or, les prix lors de votre souscription étaient de 0,18607 euros HT/kWh en heures creuses (HC) et de 0,27439 euros HT/kWh en heures pleines (HP), soit des prix 130% supérieurs aux TRV d'électricité.

€HT/kWh Électricité tarif HC/HP							
ENI		TRV				différence (en %)	
Période	€HT/kWh en HC	€HT/kWh en HP	Période	€HT/kWh en HC	€HT/kWh en HP	en HC	en HP
du 23/10/2021 au 31/03/2022	0,18607	0,27439	TRV du 01/08/21	0,0809	0,1193	130%	130%
			TRV du 01/02/22	0,1149	0,1458	62%	88%

Néanmoins, la publication des TRV d'électricité vous était accessible dans la mesure où elle fait l'objet d'une communication gouvernementale au Journal Officiel.

Afin de garantir une information indépendante aux consommateurs, je propose un comparateur d'offres sur le site <https://www.energie-info.fr/comparateurs-et-outils/>.

- **L'évolution tarifaire du 1^{er} avril 2022**

Les prix applicables à votre contrat ont diminué le 1^{er} avril 2022. Cette baisse du prix HT du kWh est due à la hausse exceptionnelle des plafonds de volumes d'accès régulé à l'énergie nucléaire historique (ARENH) accordé aux fournisseurs, dont le fournisseur A.

L'ARENH est un mécanisme mis en place pour favoriser le développement d'une concurrence effective sur le marché français de la fourniture d'électricité, en plaçant les fournisseurs alternatifs en position de concurrencer les offres de fourniture de l'opérateur historique EDF, qui est contraint à vendre une partie de sa production électro-nucléaire à ses concurrents, à un tarif régulé fixé par voie réglementaire, son relèvement exceptionnel pour la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2022 sont des dispositifs décidés par le gouvernement sous l'égide de la commission de régulation de l'énergie (CRE) dont le but est de limiter la hausse des prix de l'électricité.

Le relèvement du plafond d'ARENH auquel a eu accès le fournisseur A a eu des effets sur sa facturation. À cet effet, le fournisseur A vous a envoyé une communication vous informant qu'entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2022 vous deviez bénéficier d'une remise de 10 euros HT par mois sur votre échéancier et qu'en conséquence votre échéancier serait réévalué (à la baisse) afin de prendre en compte la réduction précitée.

- **L'évolution tarifaire du 23 octobre 2022**

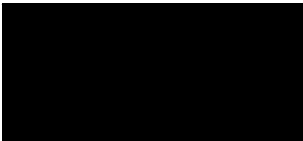
À l'issue de la période initiale d'un an, le fournisseur A s'est engagé à vous proposer « l'offre (fournisseur A) la plus adaptée à votre consommation et vos besoins ».

Une évolution importante des prix applicables à votre contrat a eu lieu le 10 octobre 2022. Le fournisseur A a indiqué vous avoir transmis à cet effet un courrier le 4 septembre 2022.

À compter du 10 octobre 2022, votre contrat est devenu une offre « ÉNERGIE INDEXÉE », dont les prix sont indexés sur les TRV d'électricité.

À toutes fins utiles, je vous informe que les TRV d'électricité évoluent au 1^{er} février et au 1^{er} août de chaque année et que le fournisseur n'est pas tenu de vous informer de ces évolutions réglementaires, dans la mesure où elles font l'objet, comme indiqué précédemment, d'une communication gouvernementale et qu'elles sont publiées au Journal Officiel. Je ne suis donc pas en mesure de remettre en cause ces évolutions tarifaires.

L'article L. 224-10 du code de la consommation prévoit que le fournisseur a la possibilité de modifier ses prix (hors évolution des TRV), à condition de vous en informer au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles modalités.



Votre contrat de fourniture d'électricité avec [redacted]

Chère cliente, cher client,

Vous nous avez fait confiance en souscrivant chez [redacted] et nous vous en remercions.

A compter du 10/10/2022, [redacted] fait évoluer les conditions de votre offre de fourniture d'électricité. Veuillez trouver ci-joint vos nouvelles Conditions Générales de Vente, votre nouvelle grille tarifaire et la fiche descriptive de votre offre actualisée.

Si vous avez fait le choix de la mensualisation, vous recevrez automatiquement une mise à jour de votre échéancier. Si vous avez fait le choix d'une facturation bimestrielle, celle-ci tiendra compte de vos nouvelles conditions à partir de leur date d'application.

Votre offre reste sans engagement.

Pour toute question, **votre Service Client** se tient à votre disposition.

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et vous remercions de votre confiance.

Votre Conseiller Client [redacted]

Conformément à l'article L224-10 du Code de la Consommation, vous disposez, si vous le souhaitez, d'un délai de 3 mois à compter de la date de réception de ce courrier pour mettre fin à votre contrat sans pénalités.

Réservée aux particuliers

L'offre Energie indexée*

Grille tarifaire en vigueur
à compter du 01/10/2022

Prix [redacted] Électricité

Puissance souscrite	Option tarifaire Base				Option tarifaire Heures Pleines (HP)/Heures Creuses (HC)					
	Abonnement €/an		Consommation €/kWh		Abonnement €/an		Consommation HP €/kWh		Consommation HC €/kWh	
	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾
3kVA	97,44	116,74	0,61640	0,74884	0,00	0,00	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
6kVA	122,76	149,70	0,61640	0,74884	128,16	158,22	0,62480	0,75892	0,59390	0,72184
9kVA	149,16	183,79	0,61640	0,74884	158,64	198,04	0,62480	0,75892	0,59390	0,72184
12 kVA	175,92	218,27	0,61640	0,74884	188,04	236,72	0,62480	0,75892	0,59390	0,72184
15 kVA	200,88	250,85	0,61640	0,74884	216,48	274,39	0,62480	0,75892	0,59390	0,72184
18 kVA	226,92	284,57	0,61640	0,74884	243,12	310,16	0,62480	0,75892	0,59390	0,72184
24 kVA	281,76	354,92	0,61640	0,74884	301,92	387,52	0,62480	0,75892	0,59390	0,72184
30 kVA	334,68	425,25	0,61640	0,74884	354,84	458,67	0,62480	0,75892	0,59390	0,72184
36 kVA	389,16	495,22	0,61640	0,74884	406,80	528,82	0,62480	0,75892	0,59390	0,72184

*Prix du kWh HT indexés sur les tarifs réglementés de vente HT. Le prix de l'abonnement (HT) est soumis aux évolutions des tarifs réglementés de l'énergie concernée.

Offre d'électricité 100% verte
(voir détails fiche descriptive).
Pour les clients électricité ayant souscrit dans leur précédente offre à l'option "Energie verte à 1 € TTC par mois", celle-ci ne vous sera plus facturée.

Extraits du courrier envoyé par le fournisseur A le 4 septembre 2022

L'article L. 224-10 du code de la consommation dispose qu'« En matière d'électricité, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la

fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible. (...) »

Le courrier envoyé par le fournisseur A concernant l'évolution tarifaire précitée mentionne les nouveaux prix (HT) du kWh, soumis aux évolutions des TRV sur la période.

Toutefois le prix de départ n'était pas équivalent à celui des TRV (+417% en HC et +327% en HP à compter du 10 octobre 2022, ce qui est significatif), ce que le fournisseur A pourrait préciser vis à vis de clients profanes.

€HT/kWh Électricité tarif HC/HP							
ENI			TRV			différence (en %)	
Période	€HT/kWh en HC	€HT/kWh en HP	Période	€HT/kWh en HC	€HT/kWh en HP	en HC	en HP
du 23/10/2021 au 31/03/2022	0,18607	0,27439	TRV du 01/08/21	0,0809	0,1193	130%	130%
du 01/04/2022 au 09/10/2022	0,15444	0,24276	TRV du 01/02/22	0,1149	0,1458	62%	88%
du 10/10/2022 au 21/10/2022	0,59390	0,62280				34%	67%
						417%	327%

En effet, une telle présentation aurait pu vous permettre de mieux comprendre l'impact de cette évolution tarifaire sur votre facturation, notamment le pourcentage d'évolution par rapport aux anciens prix applicables jusqu'au 9 octobre 2022 (de +285% en heures creuses et +157% en heures pleines).

€HT/kWh Électricité tarif HC/HP				
ENI			différence (en %)	
Période	€HT/kWh en HC	€HT/kWh en HP	en HC	en HP
du 23/10/2021 au 31/03/2022	0,18607	0,27439	n/a	n/a
du 01/04/2022 au 09/10/2022	0,15444	0,24276	-17%	-12%
du 10/10/2022 au 21/10/2022	0,59390	0,62280	285%	157%

Vous avez résilié votre contrat avec le fournisseur A le 21 octobre 2022. Au cours d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez précisé que votre résiliation était motivée par le montant inhabituel de la facture de régularisation litigieuse du 29 septembre 2022, le courrier d'information du 4 septembre 2022 ne vous ayant pas fait prendre conscience de la portée de l'évolution des prix applicables à votre contrat à partir du 10 octobre 2022.

N'ayant pas résilié votre contrat à la suite de la réception du courrier du 4 septembre 2022 en dépit de l'augmentation significative des prix applicables à votre contrat à compter du 10 octobre 2022, j'en conclus que le fournisseur A ne vous a pas informé de manière suffisamment complète : si une hausse des prix était bien précisée, il ne vous était pas aisé d'en comprendre l'ampleur en l'absence de l'indication sur le niveau de la hausse sur votre facturation.

Compte tenu de ce qui précède, il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement correspondant à 50% de l'écart tarifaire entre le prix applicable à votre contrat jusqu'au 9 octobre 2022 et celui applicable depuis le 10 octobre 2022 pour vos consommations réalisées depuis le 10 octobre 2022 jusqu'à votre résiliation, le 21 octobre 2022. Cette différence correspond à une annulation d'environ 36 euros TTC, soit un dédommagement d'environ 18 euros TTC.

LES MENSUALITÉS

Vos mensualités ont été sous estimées par rapport à votre niveau de consommation réel, entraînant un montant inhabituel à régulariser lors de l'édition de vos factures de régularisation.

La consommation annuelle prévisionnelle renseignée sur la première page de votre contrat est de 1 450 kWh, ce qui est anormalement bas au regard des caractéristiques de votre logement et des usages que vous avez déclarés sur votre contrat, soit un mode de chauffage et de production d'eau chaude assurés par l'électricité.

Bien que vous ayez signé le contrat mentionnant une consommation annuelle trop basse, je considère que le fournisseur A était en mesure de s'apercevoir qu'elle était manifestement sous-estimée au regard des usages que vous avez déclarés et des caractéristiques de votre logement. Son devoir de conseil aurait dû le conduire, sinon de réévaluer la consommation annuelle prévisionnelle prise en compte, de vous proposer la réévaluation de vos mensualités.

La mensualisation à laquelle vous aviez souscrit suppose un lissage annuel des paiements, de sorte que les mensualités payées en été (d'un montant inférieur à celui des consommations réelles sur la période) compensent celles payées en hiver (d'un montant supérieur à celui des consommations réelles sur la période).

Le fournisseur A a manqué de diligence dans le suivi de votre contrat en ne vous proposant pas des mensualités adaptées, ce qui explique le montant inhabituellement élevé à régulariser lors de l'émission de la facture de régularisation du 29 septembre 2022.

En outre, le fournisseur A était en mesure de réévaluer le niveau de consommation annuelle estimé pour votre logement lors du réajustement pour lequel il vous avait averti par l'envoi de la communication de relèvement d'ARENH. En effet, cette communication vous informait d'une baisse de vos mensualités de 10 euros par mois afin de prendre en compte la baisse des prix du kWh applicables à votre contrat. Cependant, vous êtes équipé d'un compteur Linky ; au 20 février 2022 vous aviez déjà consommé 4 149 kWh, soit une consommation près de quatre fois supérieure à la consommation annuelle estimée pour votre logement. Ainsi, le fournisseur A aurait dû réévaluer vos mensualités plutôt que de les baisser, même en prenant en compte une baisse des prix du kWh, ce qui est incohérent.

Sur la base des données transmises par le distributeur B, j'ai établi le tableau suivant, récapitulant les index réels mensuels afin de déterminer à quel moment le fournisseur A était en mesure de s'apercevoir que votre échéancier allait être insuffisant pour couvrir la période de facturation en évitant une régularisation trop importante le cas échéant :

DATE	MATRICULE COMPTEUR	EVENEMENT	NATURE INDEX	INDEX HC	INDEX HP	kWh en HC	kWh en HP	Prix TTC kWh en HC	Prix TTC kWh en HP	Montant HC en €TTC	Montant HP en €TTC	Solde €TTC	Mensualités (104€/mois)
13/10/2021	703	Mise en service	Relevé	13118	13699			0,0204	0,31029				
20/11/2021	703	Relevé cyclique	Relevé	13451	13971	333	272	<i>Prix moyens factures en €HT/kWh facture du 29/09/22</i>		74,35 €	89,56 €	163,91 €	57,11 €
20/12/2021	703	Relevé cyclique	Relevé	14000	14613	549	642			122,58 €	211,39 €	497,89 €	114,22 €
20/01/2022	703	Relevé cyclique	Relevé	14544	15187	544	574			121,47 €	189,00 €	808,35 €	171,33 €
20/02/2022	703	Relevé cyclique	Relevé	15230	15736	686	549			153,17 €	180,77 €	1 142,29 €	228,44 €
20/03/2022	703	Relevé cyclique	Relevé	15691	16052	461	316			102,93 €	104,05 €	1 349,28 €	285,55 €
20/04/2022	703	Relevé cyclique	Relevé	16130	16373	439	321			81,36 €	93,51 €	1 524,15 €	342,66 €
20/05/2022	703	Relevé cyclique	Relevé	16413	16499	283	126			5,78 €	36,71 €	1 566,63 €	399,77 €
20/06/2022	703	Relevé cyclique	Relevé	16543	16525	130	26			2,66 €	7,57 €	1 576,87 €	446,88 €
20/07/2022	703	Relevé cyclique	Relevé	16679	16568	136	43			2,78 €	12,53 €	1 592,17 €	493,99 €
20/08/2022	703	Relevé cyclique	Relevé	16844	16627	165	59			3,37 €	17,19 €	1 612,73 €	541,10 €
20/09/2022	703	Relevé cyclique	Relevé	16983	16668	139	41			2,84 €	11,94 €	1 627,51 €	588,21 €

Votre échéancier a été dépassé dès le mois de janvier 2022. Le fournisseur A était en mesure de se rendre compte dès le mois de décembre que vos mensualités seraient insuffisantes pour éviter un montant trop important à régulariser lors de l'émission de la facture de régularisation à venir qui, compte tenu de votre rythme de facturation, ne devait être émise qu'en septembre 2022, soit neuf mois plus tard.

N'ayant pas pu bénéficier du lissage de vos paiements, il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement.

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

- vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC au titre du réajustement insuffisant de vos mensualités ;
- vous accorder un dédommagement correspondant à 50% de l'écart tarifaire entre le prix applicable à votre contrat jusqu'au 9 octobre 2022 et celui applicable depuis le 10 octobre 2022 pour vos consommations réalisées depuis le 10 octobre 2022 jusqu'à votre résiliation, le 21 octobre 2022, soit 18 euros TTC.

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