

Monsieur F-X. W

Paris, le 22 septembre 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2023-08555**

(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 la facturation des consommations d'électricité de votre cabinet dentaire. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez les modalités du renouvellement de votre contrat de fourniture d'électricité.

Vous avez signé un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A débutant le 12 novembre 2020 pour une durée de 24 mois. Le 20 septembre 2022, le fournisseur A vous a adressé un courriel pour vous présenter les nouvelles conditions tarifaires applicables à partir du 20 novembre 2022. Vous précisez que vous avez pris connaissance de ce courriel tardivement car il a été réceptionné dans vos « spams ». Vous n'avez pris conscience de l'importante hausse des prix facturés par le fournisseur A qu'à la réception de la facture du 8 décembre 2022. Vous avez immédiatement changé de fournisseur.

Vous contestez la facture du 8 décembre 2022 de 2 498,74 euros TTC, ainsi que celle du 8 mars 2023 de 13 189,09 euros TTC, comportant les consommations d'électricité de votre cabinet jusqu'au 15 décembre 2022 (5 343 kWh entre le 20 novembre et le 15 décembre 2022, date à laquelle vous avez changé de fournisseur).

Vous demandez la correction de votre facturation.

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

Dans le cadre du renouvellement de votre contrat de fourniture d'électricité à prix fixes, qui arrivait à échéance, le fournisseur A vous a adressé un courriel vous proposant une offre de « fourniture d'énergie compétitive » le 20 septembre 2022, dont les prix seraient applicables à compter du 20 novembre 2022.

Or, les prix y étaient multipliés par 30 en hiver par rapport ceux du précédent contrat, qui étaient particulièrement avantageux.

J'estime que les nouveaux prix annoncés par le fournisseur A n'étaient pas de nature à caractériser une offre « compétitive » au regard des prix que j'ai eu à connaître à cette même époque, et qui étaient proposés par d'autres fournisseurs concurrents du fournisseur A en prise, de la même manière, avec des prix de marché de l'électricité en forte hausse et d'un niveau inédit.

Je considère par conséquent que la mention d'une « *offre compétitive* » présentée en caractère gras par le fournisseur A dans son courriel était trompeuse et de nature à vous induire en erreur de par son caractère faussement rassurant.

En outre, je rappelle que l'article L. 224-10 du code de la consommation dispose que les modifications des conditions contractuelles doivent rappeler « *les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible* ».

L'information que vous avez reçue ne respectait assurément pas ces exigences.

Dans ce contexte, je recommande par conséquent au fournisseur A de vous verser un dédommagement d'un montant équivalent à la différence de facturation entre ses nouveaux prix et ceux qui auraient pu vous être facturés sur la base des « prix moyens » du marché à la date de renouvellement de votre contrat, tels que publiés par la Commission de régulation de l'énergie fin 2022.

Il conviendra également qu'il vous accorde une facilité de paiement adaptée à la situation financière de votre cabinet, pour vous permettre de vous acquitter du solde dont vous lui resterez redevable.

Ayant constaté que l'information délivrée par le fournisseur A ne respectait pas les dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation, je signale cette affaire à la DGCCRF (DDPP de Paris).

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

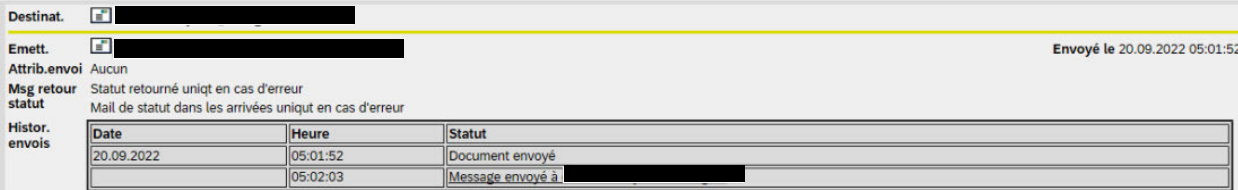
Le 20 novembre 2020, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A.

Votre offre prévoyait que les prix du kWh seraient fixes durant la durée de votre contrat, soit du 20 novembre 2020 au 19 novembre 2022.

Dans le cadre du renouvellement de votre offre, le fournisseur A vous a adressé un courriel le 20 septembre 2022 pour vous informer des nouveaux prix applicables à compter du 20 novembre 2022.

Ce courriel précisait que vous disposiez d'un délai d'un mois pour résilier votre contrat, qui à défaut, serait renouvelé pour une période de 24 mois.

Le fournisseur A a apporté la preuve que ce courriel avait été envoyé à l'adresse xxxx



Destinat.	[REDACTED]		
Emett.	[REDACTED]		
Attrib.envoi	Aucun		
Msg retour statut	Statut retourné unliqt en cas d'erreur Mail de statut dans les arrivées unliqt en cas d'erreur		
Histor. envois			
	Date	Heure	Statut
	20.09.2022	05:01:52	Document envoyé
		05:02:03	Message envoyé à [REDACTED]

Vous avez indiqué avoir reçu ce courriel mais ne pas en avoir pris connaissance immédiatement car il avait été réceptionné dans votre boîte de courriels indésirables.

Néanmoins, je rappelle que ce mode d'envoi permettant de s'assurer de l'ouverture des courriels, le fournisseur A aurait dû, compte tenu de l'augmentation très importante des prix proposés, s'assurer que vous en aviez eu connaissance.

Les dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation (applicable à votre cas selon l'article L.332-2-1 du code de l'énergie), qui permettent aux fournisseurs de faire évoluer leurs conditions contractuelles, prévoient que :

« *Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité ou de gaz, **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. »

Les prix ont évolué comme suit (en euros HT) :

	Abonnement (HT)	Consommation HPH (HT)	Consommation HPE (HT)	Consommation HCH (HT)	Consommation HCE (HT)
Horizon C4	419,99 €	0,08086 €	0,05199 €	0,05144 €	0,03683 €
Renouvellement	420,00 €	2,65693 €	0,36858 €	1,42331 €	0,00100 €

L'augmentation des prix du kWh sur tous les postes tarifaires, à l'exception du poste Heures Creuses Été, était particulièrement importante (x 33 en HPH, x 28 en HCH, x7 en HPE) et aurait dû faire l'objet d'une information spécifique, transparente et compréhensible, ce qui n'a pas été le cas.

L'information présentée dans le courriel précité aurait par exemple pu vous permettre de mieux comprendre la portée des nouveaux prix applicables à votre contrat :

- en évoquant que la hausse des prix était très importante ;
- en rappelant les anciens prix ;
- en établissant un budget annuel prévisionnel avec les nouveaux prix.

Au contraire, le courriel (dont le contenu est reproduit ci-après) ne mentionnait pas le contexte haussier du marché et ne précisait nullement que les prix proposés étaient nettement plus élevés que les précédents

Par ailleurs, ce courriel faisait référence, en caractère gras, à une « **fourniture d'énergie compétitive** », ce qui me paraît particulièrement trompeur, quand bien même les prix de l'électricité sur les marchés de gros étaient élevés et d'un niveau inédit, d'autant et que les prix de vente de l'électricité que j'ai eu à connaître auprès de fournisseurs concurrents du fournisseur A à la même époque n'étaient pas aussi élevés.

Je rappelle à cet égard qu'en application de l'article 1104 du code civil « **Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public.** »

Aussi, je considère qu'il serait équitable que le fournisseur A vous accorde un dédommagement calculé sur la base de la différence entre les prix facturés à compter du 20 novembre 2022 et les prix de référence que la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a publiés fin 2022 pour « *permettre aux PME et aux collectivités locales amenées à souscrire ou renouveler dans les prochaines semaines un contrat de fourniture pour 2023 de s'assurer que les offres de leurs fournisseurs sont compétitives et reflètent bien la réalité des coûts d'approvisionnement, sur la base d'une référence construite sur une méthodologie transparente, neutre et non discriminatoire* ».

Votre profil de consommation étant de type « *jaune saisonnalisé* », j'ai effectué le calcul suivant :

Poste	kWh	nouveaux prix	prix de référence	écart (TVA incluse)
HCH	1 462	1,42331	0,271	2 021,61
HPH	3 804	2,65693	0,530	9 709,01
HCE	23	0,001	0,135	-3,70
HPE	54	0,36958	0,191	11,57
				11 738,49

Je constate que le fournisseur A vous a permis de changer de fournisseur de fourniture d'électricité sans vous facturer de frais de résiliation anticipé, ce qui est satisfaisant.

J'estime également que le fournisseur A devrait vous accorder des facilités de paiement pour vous permettre de vous acquitter du solde dont vous lui resterez redevable.

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

- **un dédommagement de 11 738 euros TTC (9782 euros HT), destiné à limiter la hausse des prix facturés à compter du 20 novembre 2022, au titre de l'information trompeuse et peu transparente sur les prix annoncés dans son courriel de septembre 2022 ;**
- **une facilité de paiement adaptée à la situation financière de votre cabinet dentaire.**

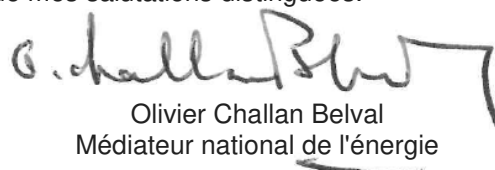
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 Belval
Médiateur national de l'énergie