

Monsieur D. S

Paris, le 13 décembre 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2023-13879**

(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 le prix du kWh appliqué à vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A le 15 novembre 2019.

Vous contestez le montant de la facture du 15 mai 2023 de 1 114,60 euros TTC à payer, après déduction de vos mensualités de 822 euros. Vous rappelez avoir reçu le 14 mars 2023 un courrier de la part du fournisseur A vous informant de la hausse de vos mensualités (de 137 à 713 euros par mois) ; à la suite de la réception de ce courrier, vous avez sollicité des explications. Il vous a été indiqué que votre contrat avait été tacitement reconduit le 15 novembre 2022 et qu'un courrier vous avait été préalablement transmis afin de vous informer des nouveaux prix appliqués. Toutefois, vous n'auriez pas reçu le courrier. Aussi, vous contestez les nouveaux prix appliqués par le fournisseur A à compter du 15 novembre 2022 et jusqu'au 1^{er} avril 2023, date à laquelle vous avez souscrit un contrat aux tarifs réglementés de vente d'électricité. Les évolutions contestées sont les suivantes :

- pour l'abonnement : de 15,25 à 241,35 euros HT/mois ;
- en heures creuses (HC) : de 0,0778 à 0,1149 euro HT/kWh ;
- en heures pleines (HP) : de 0,1103 à 0,1458 euro HT/kWh.

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

Les prix appliqués à vos consommations d'électricité à compter du renouvellement de votre contrat sont identiques à ceux des tarifs réglementés de vente, de sorte qu'ils constituent des prix compétitifs. Je ne pourrai donc pas les remettre en cause.

Le prix de l'abonnement facturé par le fournisseur A a très fortement augmenté à l'occasion du renouvellement de votre contrat, le 15 novembre 2022.

Le fournisseur A a indiqué vous avoir envoyé un courrier d'information concernant le renouvellement de votre contrat, le 2 août 2022, soit 105 jours avant l'évolution tarifaire précitée, conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation qui exige un délai de trente jours. Vous contestez la réception du courrier précité.

Toutefois, compte tenu de la réception de vos factures ainsi que du courrier concernant la hausse de vos mensualités, envoyés par voie postale, je ne peux pas remettre en cause l'envoi du courrier évoqué par le fournisseur A.

Pour autant, j'estime que l'information présentée dans le courrier précité était insuffisante, de sorte que vous avez perdu une chance de souscrire plus tôt une offre aux TRV, ce que vous avez fait en avril 2023.

Enfin, il convient de noter que, compte tenu de l'augmentation du prix de l'abonnement appliquée à votre contrat, il aurait été adapté que le fournisseur A vous propose une augmentation de vos mensualités en novembre 2022 lors du renouvellement de votre contrat, ce qu'il n'a fait qu'en mars 2023.

Compte tenu de l'information perfectible délivrée dans le courrier du 2 août 2022 et de la réévaluation tardive de vos mensualités, il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement.

Enfin, considérant que l'information transmise lors du renouvellement du contrat a été insuffisante et qu'elle a pu vous induire en erreur sur la portée du nouveau prix appliqué à votre facturation, 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.

LES PRIX APPLIQUÉS PAR le fournisseur A

Vous contestez les prix facturés par le fournisseur A à la suite du renouvellement de votre contrat de fourniture d'électricité, le 15 novembre 2022, notamment celui de l'abonnement.

Pour rappel, vous aviez souscrit un contrat de fourniture d'électricité le 15 novembre 2019, à prix fixe 3 ans, soit jusqu'au 15 novembre 2022, date d'échéance à compter de laquelle le fournisseur A pouvait modifier les prix. Le renouvellement de votre contrat à la date précitée fonde votre litige.

- **L'envoi du courrier de renouvellement**

Le 2 août 2022, le fournisseur A indique vous avoir adressé un courrier postal afin de vous informer de l'arrivée à échéance de votre offre ainsi que des nouveaux prix appliqués à partir du 15 novembre 2022.

Vous avez contesté la réception du courrier d'information du 2 août 2022.

L'article L.224-10 du code de la consommation qui encadre les évolutions des conditions contractuelles et tarifaires, précise : « *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, 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.*

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. »

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement. »

En dépit du fait que vous contestiez la réception du courrier envoyé le 2 août 2022, lequel vous aurait donc été envoyé plus d'un mois (105 jours) avant le renouvellement de votre contrat, il convient de noter que le fournisseur A semble disposer de la preuve de son envoi puisqu'il en a fourni un facsimilé à mes services.

Je note également que ce courrier a été envoyé à l'adresse postale que vous avez renseignée dans le cadre de ce litige et qui est indiquée sur votre factures, que vous ne contestez pas recevoir. En outre, le fournisseur A a précisé : « *nous traitons les courriers non distribués par La Poste qui nous reviennent avec*

la mention « NPAI » (« n'habite plus à l'adresse indiquée »). Or nous n'avons pas réceptionné le présent courrier en retour de La Poste. » Je ne pourrai donc pas remettre en cause le principe de l'évolution contractuelle litigieuse.

En tout état de cause, je précise au fournisseur A que les dispositions de l'article précité sont un mécanisme de protection du consommateur, partie faible au contrat le liant à un fournisseur professionnel dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie. Dans ces conditions, alors même que l'échéance du contrat était prévue au 15 novembre 2022, l'application des dispositions précitées avaient pour vocation de vous informer de manière transparente et compréhensible quant aux nouveaux prix proposés dans le cadre du renouvellement de votre contrat d'électricité ainsi que leur portée en terme de facturation et, le cas échéant, d'en tirer toutes les conséquences en souscrivant un contrat plus avantageux.

• **L'insuffisance des informations contenues dans le courrier de renouvellement**

Les conditions particulières de vente (CPV) auxquelles renvoient les conditions générales de vente (CGV) de votre contrat précisent que le contrat se renouvelle bien pour une durée de trois ans, ce qui n'empêche pas le fournisseur A de le faire à des conditions tarifaires différentes, conformément aux stipulations des paragraphes 8 et 17 des CGV de votre contrat. L'évolution des prix de votre contrat doit alors respecter les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

En application de ces dispositions, je considère que ces courriers ou courriels doivent être clairs et compréhensibles et que l'information présentée doit permettre aux consommateurs de comprendre la portée des nouveaux prix applicables. Cette information doit en particulier être renforcée lorsque les prix sont particulièrement élevés :

- en rappelant les anciens prix et en précisant un pourcentage d'évolution ;
- en précisant le contexte économique justifiant l'évolution tarifaire ;
- en orientant vers le comparateur d'offres proposé par Energie-Info le site des pouvoirs publics dont je suis en charge.

Enfin, une évolution des prix ayant un impact sur la facture finale, elle doit, en cas de mensualisation, s'accompagner d'une hausse des mensualités.

En tout état de cause, à supposer que vous l'ayez reçu, le courrier du 2 août 2022 ne comportait aucune comparaison avec les anciens prix. Pour rappel, l'ancien prix de l'abonnement était de 15,25 euros HT par mois et a évolué à 241,35 euros HT par mois, soit une multiplication par plus de 15, ce qui est très élevé.

S'il mentionnait le contexte de hausse des prix de l'énergie (« *Actuellement, les prix de l'électricité sont en forte hausse, ce qui porte votre contrat à un prix plus élevé que vos prix actuels.* »), le courrier envoyé par le fournisseur A concernant l'évolution tarifaire du 15 novembre 2022 se contentait de mentionner les nouveaux prix HT du kWh et de l'abonnement.

Compte-tenu de ce qui précède, j'estime que l'information assurée par le fournisseur A n'a pas respecté l'article L. 224- 10 du code de la consommation et est susceptible de vous avoir induite en erreur sur la réalité des prix appliqués à votre facturation à compter du 15 novembre 2022. En outre, il vous a privé de la possibilité de comparer les prix avec les autres offres proposées et notamment les TRV, qui étaient les plus compétitifs. Vous auriez alors pu bénéficier d'un montant d'abonnement moins onéreux (mais un prix du kWh identique à celui du contrat reconduit). En revanche, pour ce qui concerne le prix du kWh, ceux-ci étaient comparables à ceux des TRV, de sorte qu'il n'y a pas lieu de les remettre en cause.

Si le fournisseur A a réévalué vos mensualités, il l'a fait tardivement.

J'estime que le présent litige aurait pu être évité si le fournisseur A vous avait informée de la nécessité de réévaluer vos mensualités, afin de prendre en compte le nouveau prix de votre offre de renouvellement, notamment celui de l'abonnement, dès l'envoi de son courrier d'information d'août 2022 ou s'il avait envoyé un avenant à votre échéancier de mensualisation dès le renouvellement de votre contrat du 15 novembre 2022.

Au terme de cette analyse, je considère que la réévaluation tardive de vos mensualités ainsi que le manque de clarté du courrier d'information d'août 2022 vous ont induit en erreur.

Aussi, Il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement à ce titre correspondant à 50% de l'écart entre le prix de l'abonnement de votre offre de renouvellement et celui du

TRV du fournisseur A pour la période du 15 novembre 2022 au 31 mars 2023, date à laquelle l'augmentation de vos mensualités par le fournisseur A vous a mis en mesure de comprendre la portée en terme de facturation de l'augmentation des prix de votre contrat applicable depuis son renouvellement.

J'ai évalué ce dédommagement comme suit :

$4,53 \text{ mois} \times (241,35 - 15,25) \times 1,055 \text{ (TVA)} \times 0,5 = 540,28 \text{ euros TTC.}$

À toutes fins utiles, je vous précise que l'écart total représente 1 080,56 euros TTC, soit un montant proche de celui réclamé par le fournisseur A à l'issue de la facture (1 144,60 euros TTC) : ceci tend à démontrer que le niveau de vos consommations n'est pas en cause.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 540,28 euros TVA incluse au titre de la réévaluation tardive de vos mensualités ainsi que du manque de clarté du courriel d'information d'août 2022 ;**
- **de vous accorder un plan d'apurement pour solder votre dette.**

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette, selon les modalités convenues.

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 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