

Madame M. G

Paris, le 11 janvier 2024

Dossier suivi par :
Tél. :
N° de dossier : D2023-16131
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de madame C. L

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose votre fille, madame C. L, au fournisseur A, concernant la facturation des consommations d'électricité de son local commercial (votre fille étant auto-entrepreneuse). Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 5 septembre 2022, madame L a souscrit une offre de fourniture d'électricité réservée aux professionnels. Ayant constaté que le prix du kWh applicable au contrat souscrit était particulièrement élevé, elle l'a résilié en date du 28 novembre 2022 afin de souscrire une offre réservée aux particuliers chez un fournisseur concurrent. Elle estime que le fournisseur A ne l'a pas correctement conseillée lors de la souscription du contrat litigieux et sollicite, à ce titre, l'application des tarifs réglementés de vente (TRV) à sa facturation et l'annulation des indemnités de résiliation anticipée qui lui ont été facturées.

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

Les prix de marché de l'électricité sont libres et un fournisseur peut proposer les prix qu'il souhaite et ce, indépendamment de la qualité de son co-contractant.

En l'état, le prix du kWh facturé par le fournisseur A correspond à celui souscrit par madame L, de sorte que je ne peux donc le remettre en cause.

De plus, le contrat litigieux prévoyait la facturation de frais en cas de résiliation anticipée : je ne peux donc les remettre en cause dans leur principe.

En revanche, j'observe que l'existence de frais de résiliation anticipée n'était détaillée que dans les conditions générales de vente. Or, j'ai déjà été amené à recommander aux fournisseurs d'énergie de mentionner de manière explicite, distinctement des autres clauses, l'existence d'éventuelle frais de résiliation anticipée dans les conditions particulières de vente, de nature à ce que le client mesure toute la portée d'une résiliation anticipée¹.

À ce titre, et dans une logique de médiation, j'invite le fournisseur A à prendre à sa charge une partie des indemnités de résiliation anticipée qui ont été facturées à votre fille. Je l'invite également à lui accorder un plan d'apurement en conformité avec ses capacités financières.

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

¹ [Recommandation générique D2020-13428](#),

LE CONTRAT SOUSCRIT

Le 5 septembre 2022, votre fille a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A prévoyant pendant un an (soit jusqu'au 7 octobre 2023) :

- une part fixe (prix de l'abonnement et le prix de la partie fourniture par kWh) ;
- une part variable (le prix de l'acheminement évolue une fois par an selon la grille du distributeur B en vigueur).

À ce titre, le contrat souscrit mentionnait les prix suivants :

N° PDL	Adresse du site de consommation	Date de début de fourniture*	Date fin de contrat*	Abonnement €/ an	Prix de la consommation HT c€/ kWh		Services	Promo
					Base/HP	HC		
		06/09/2022	05/09/2023	120,00	134,126		Assistance Pro 24/24	

Ayant constaté, à la suite de l'édition de ses premières factures, que le prix du kWh était particulièrement élevé, madame L a résilié le contrat litigieux afin de souscrire une offre réservée aux particuliers auprès d'un fournisseur concurrent, le 28 novembre 2022.

Vous déplorez le manque de conseil apporté par le fournisseur A à votre fille lors de la souscription du contrat litigieux. Vous avez notamment soulevé les points suivants :

« Pourquoi lui avoir conseillé de prendre un contrat de ce type alors que c'est un auto entrepreneur qui n'a aucunement besoin de prendre un contrat professionnel, car ce qui en découle c'est que le contrat n'était pas soumis au bouclier tarifaire et que le prix du kWh est complètement démesuré par rapport à un contrat particulier qui aurait amplement suffi.

Les consommations nous ne les contestons pas c'est le prix du kWh que nous contestons amplement car ce contrat est de l'abus de faiblesse vis à vis d'un jeune qui s'installe et qui a été complètement mal conseillée.

La preuve c'est que quand nous avons contacter notre fournisseur actuel pour ouvrir le contrat ils nous ont conseillé de prendre en nom propre afin de payé le kWh moins cher qu'un professionnel puisque notre statut d'auto entrepreneur nous le permet (tout ce que le fournisseur A n'a pas fait pour vendre un contrat professionnel).

Le fournisseur se doit de proposer un contrat adapté à la situation mais là c'est de l'abus total, ils ont profité de sa naïveté et de son jeune âge pour placer un contrat complètement inadapté et très coûteux »

Sans remettre en cause la bonne foi de votre fille, je constate que le contrat souscrit mentionne à plusieurs reprises qu'il est à usage professionnel, y compris sur la page sur laquelle figure l'espace réservé à sa signature et que les prix précités figurent en annexe. Par ailleurs, le statut d'autoentrepreneur n'exclue pas la nature commerciale de l'activité exercée par votre fille qui est, par ailleurs, immatriculée au RCS. Je n'ai pas d'élément pour soutenir que le contrat était inadapté sur ce point.

En tout état de cause, madame L peut bénéficier de certaines protections accordées aux consommateurs souscrivant des contrats de fourniture d'électricité (dans la mesure où la puissance souscrite est inférieure à 36 kVA). Pour autant, cette protection ne garantit en rien de bénéficier d'un tarif avantageux : les prix en France sont libres à l'exception du tarif règlementé de vente (que madame L peut souscrire) et le fournisseur A pouvait proposer sa propre grille de prix.

En outre, les conditions générales de vente (CGV) applicables à ce contrat prévoyaient un délai de 14 jours pour se rétracter (article 18.1 des CGV). Votre fille était donc en capacité de les vérifier et de les comparer avec ceux des concurrents du fournisseur A.

En l'état, je ne suis donc pas en mesure de remettre en cause le contrat souscrit bien qu'il soit compréhensible, au vu du jeune âge de madame L, qu'elle n'ait pas tenu compte de l'ensemble de ces éléments.

LA FACTURATION ÉTABLIE PAR le fournisseur A

Madame L conteste le prix du kWh appliqué aux factures éditées durant la période où le contrat litigieux était actif, notamment :

- la facture du 28 septembre 2022 (213,06 euros TTC) qui a mis à sa charge 105 kWh du 6 au 21 septembre 2022;
- la facture du 28 octobre 2022 (159,76 euros TTC) qui a mis à sa charge 78 kWh du 22 septembre au 21 octobre 2022;
- la facture du 8 avril 2023 n° 114003168729 (4 421,38 euros TTC) qui a mis à sa charge 2 637 kWh du 22 octobre 2022 au 27 novembre 2022 ;
- la facture du 8 avril 2023 n° 114003168730 qui lui a facturé 3 464 euros au titre des frais de résiliation anticipée.

Les prix appliqués étant conformes au contrat souscrit, je ne suis pas en mesure de remettre en cause leur bien fondé.

- **L'absence d'application du bouclier tarifaire**

Vous avez indiqué, en cours de médiation, que vous estimiez que la souscription d'un contrat réservé aux professionnels avait privé votre fille du dispositif d'aide mis en place par le gouvernement. En effet, en tant que très petite entreprise (TPE), pouvait prétendre à l'application d'un tel dispositif, dans la mesure où la puissance souscrite pour son activité était inférieure à 36 kVA,

À titre liminaire, il convient de préciser que le bouclier tarifaire mis en place par les pouvoirs publics pour les consommations d'électricité enregistrées en 2022 a consisté en une augmentation du tarif réglementé de vente limitée à 4% TTC en moyenne au 1^{er} février 2022.

Ce pourcentage a été souvent mal compris par de nombreux consommateurs, car il correspond à une moyenne des factures pour l'ensemble des tarifs réglementés d'électricité, et non à un plafond. La hausse peut en effet être plus ou moins élevée selon l'option tarifaire souscrite (base, heures pleines/heures creuses, Tempo ou EJP), la puissance de contrat et le niveau de consommation.

Afin de limiter la hausse des tarifs réglementés de vente d'électricité à 4% TTC en moyenne pour l'année 2022, le gouvernement a pris différentes mesures, dont la diminution d'une des taxes appliquées à l'électricité, la TICFE, également appelée CSPE. Ainsi, le 1^{er} février 2022, cette taxe est passée à un euro par mégawattheure (1 000 kWh) pour les ménages, contre 25,8291 euros par mégawattheure au 1^{er} janvier 2022. En outre, la taxe départementale sur la consommation finale d'électricité a été supprimée. Enfin, le prix de l'abonnement a baissé.

Toutefois, l'offre souscrite par madame L était une offre de marché à prix fixes de sorte que seule la diminution des taxes avait vocation à s'appliquer à sa facturation au titre du bouclier tarifaire pour l'année 2022.

- **Les indemnités de résiliation anticipée**

Les conditions générales de vente (CGV) du contrat souscrit prévoyaient la facturation d'indemnités en cas de résiliation anticipée. En effet, l'article 11.1.3 stipule que :

« *En cas de résiliation avant l'échéance contractuelle, le Client verse au fournisseur A, en sus des sommes visées au présent article 11, les frais de résiliation suivants (ci-après « Frais de Résiliation ») :*

- a) un forfait administratif de cinq cents (500) euros auquel s'ajoute,*
- b) un montant calculé selon la formule suivante : (247 euros x 1,6 x la Puissance souscrite) x le nombre de mois restants jusqu'au terme du Contrat, le résultat obtenu étant divisé par 12.»*

Le contrat litigieux ayant été résilié le 28 novembre 2022, soit 10 mois avant sa date d'échéance, je ne peux pas remettre en cause la facturation de ces frais, dans leur principe. Par ailleurs, j'estime qu'il appartenait également au nouveau fournisseur de votre fille de vérifier avec elle si elle était bien libre de toute engagement, ce qui aurait permis d'éviter, du moins en partie le présent litige.

Pour autant, au regard des répercussions économiques importantes de telles dispositions pour les consommateurs, notamment les petits professionnels comme votre fille, j'estime que ce type d'information ne peut être considérée comme transmise de manière claire et transparente si elle n'est mentionnée que

dans le cadre des CGV. À ce titre, l'imputation éventuelle de frais de résiliation anticipée devrait, à mon sens, figurer dans les conditions particulières de vente (CPV).

Interrogé sur ce point, le fournisseur A a indiqué qu'« aucune disposition légale n'impose de faire état des frais de résiliation directement dans les CPV, lesquelles ont vocation à reproduire les mentions spécifiques au client et dont ne font pas partie les frais de résiliation ».

Si aucune disposition légale ne l'impose aux opérateurs, je tiens toutefois à rappeler au fournisseur A que j'ai déjà été emmené à leur recommander, dès 2020, de mentionner de manière explicite, distinctement des autres clauses, l'existence d'éventuelle frais de résiliation anticipée dans les CPV, de nature à ce que le client mesure toute la portée d'une résiliation anticipée. Cette recommandation figure par ailleurs en page 7 des « *Recommandations de bonnes pratiques du médiateur national de l'énergie* » que j'ai publiée le 17 octobre 2023.

Aussi, dans une logique de médiation, et compte-tenu du déséquilibre particulier préexistant entre les deux parties de ce litige, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur A prenne à sa charge une partie des indemnités de résiliation anticipée qui ont été facturées à votre fille et lui accorde un plan d'apurement afin de l'aider à s'acquitter de sa dette.

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

- **prendre à sa charge 50% des indemnités de résiliation anticipée mises à la charge de votre fille soit 1 732 euros ;**
- **lui accorder un plan d'apurement en conformité avec ses capacités financières.**

Enfin, je recommande à madame L de s'acquitter de sa dette selon les modalités convenues avec le fournisseur A.

Madame L est 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 la solution proposée est acceptée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si madame L demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, madame L garde 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie