

Monsieur S.B

Paris, le 8 février 2024

Dossier suivi par :

Tél. :

N°de dossier : **D2023-19430**

(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 de vos consommations d'électricité et de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été titulaire des contrats suivants auprès du fournisseur A :

- un contrat de fourniture de gaz naturel du 8 décembre 2021 au 30 octobre 2023 ;
- un contrat de fourniture d'électricité du 4 décembre 2021 au 27 octobre 2023.

Vous contestez les factures reçues à partir de janvier 2023 car vous considérez que les différents prix appliqués ne correspondent pas à ceux souscrits. Vous indiquez également que vous n'avez pas reçu les factures de résiliation des contrats dans les délais impartis.

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

**Les prix appliqués par le fournisseur A à vos contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité ont fortement augmenté en décembre 2022, à la suite du renouvellement des contrats.**

**J'estime que l'information fournie par le fournisseur A lors du renouvellement de vos contrats n'était pas suffisamment claire. De plus, votre espace client n'a pas été mis à jour, ce qui a pu vous induire en erreur.**

**En outre, votre fourniture d'électricité a été interrompue le 9 octobre 2023 alors même que la procédure de médiation était en cours, ce qui a été à l'origine de divers désagréments.**

**Par ailleurs, la facture de clôture de votre contrat de fourniture d'électricité n'a pas encore été émise alors que la résiliation du contrat date du 27 octobre 2023.**

**L'ensemble de ces défaillances me conduit à recommander au fournisseur A de vous dédommager.**

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

## LES PRIX APPLIQUÉS

Lors de votre souscription auprès du fournisseur A en décembre 2021, vos contrats ont été activés sur la base de prix fixes : 0,1541 euro HT par kWh pour l'électricité, soit 0,1936 euro TTC (sans distinction pour les heures creuses et les heures pleines), et 0,1177 euro HT par kWh soit 0,1513 euro TTC pour le gaz naturel.

Les dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation 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 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*** ».

Je vous précise que les conditions relatives au caractère transparent et compréhensible de l'information apportée lors de la modification d'un contrat ont été étendues au gaz naturel depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023. Pour autant, il convient de rappeler l'article 1104 du code civil qui prévoit que les contrats doivent être formés et exécutés de bonne foi, ce qui induit qu'une modification des termes d'un contrat soit communiquée de manière claire, transparente et compréhensible, notamment concernant ses impacts.

Le fournisseur A indique que les prix appliqués à vos contrats ont évolué à la hausse le 28 décembre 2022. Il précise à ce sujet que des courriels d'information vous ont été envoyés le 29 novembre 2022, soit un mois avant la date d'évolution des prix.

Vous ne contestez pas avoir reçu ces courriels. En revanche, ceux-ci ne précisait pas que les nouveaux prix seraient différents des précédents ni, surtout, qu'ils impliquaient une augmentation importante par rapport aux prix appliqués précédemment.

Y était seulement indiqué que le fournisseur A a mis toute « *[son] énergie à votre service pour vous proposer la meilleure offre de renouvellement possible* ». Or, les nouveaux prix du kWh représentaient une augmentation de 220% en heures creuses (0,4935 euro HT), 299% en heures pleines (0,6143 euro HT) et 214% en gaz (0,3695 euro HT).

J'estime que ces courriels manquaient de clarté quant à la répercussion sur votre facturation des nouveaux prix du kWh annoncés. Si vous aviez été informé de la portée de cette augmentation, vous auriez vraisemblablement changé de fournisseur.

En outre, vous indiquez qu'aucun avenant à vos contrats n'étaient disponibles sur votre espace client et que lorsque vous consultiez celui-ci, les prix affichés étaient toujours les prix initiaux, comme le reconnaît le fournisseur A, de sorte que l'information fournie par le fournisseur A n'était pas claire et complète.

À ce titre, le fournisseur A propose de vous accorder un dédommagement correspondant à 10% des montants totaux des factures émises, soit 224 euros TTC.

J'estime toutefois que ce n'est pas suffisant, et que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement correspondant à l'écart entre les nouveaux prix appliqués et les tarifs réglementés de vente alors en vigueur, car vous avez perdu une chance de souscrire un contrat aux TRV (en électricité) ou proche des TRV (en gaz), et ce jusqu'à la résiliation des contrats. J'ai valorisé ce montant à 888,66 euros TTC pour l'électricité et 2 088,36 euros TTC pour le gaz (calculs en Annexe 3).

Enfin, les prix du kWh en électricité ont évolué dès le 3 décembre 2022. J'ai réalisé des tableaux où figurent les prix du kWh appliqués.

Il en ressort que, du 3 au 28 décembre 2022, les prix appliqués à votre facturation étaient de 0,1356 euro HT en heures creuses (moins élevé de 12%) et de 0,1786 euro HT en heures pleines (plus élevé de 16%). Cette évolution ne respecte pas les dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation et doit être annulée. L'écart de prix s'élevant à 9 euros TTC, j'invite le fournisseur A à vous accorder un dédommagement équivalent.

## ÉMISSION TARDIVE DE LA FACTURE DE RÉSILIATION DU CONTRAT D'ÉLECTRICITÉ

Vous avez résilié votre contrat de fourniture d'électricité le 27 octobre 2023 et n'avez pas encore reçu votre facture de clôture à ce jour.

Le fournisseur A a indiqué le 22 novembre dernier que la facture de clôture était « *en cours d'impression* » et serait publiée au cours de la semaine suivante, puis, relancé par mes services, il a indiqué le 12 décembre attendre la fin de la médiation afin d'y intégrer les dédommagements proposés.

Or, l'article L. 224-15 du code de la consommation précise que « *le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. (...) Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture* ». La facture aurait donc dû avoir été émise sans attendre.

Il convient de préciser que le fournisseur A vous a accordé un dédommagement de 30 euros TTC eu égard à la publication tardive de la facture de régularisation des consommations de gaz du 28 septembre 2023 (qui portait sur les consommations et l'abonnement du 26 juillet 2022 au 20 février 2023).

## LA COUPURE PENDANT LA MÉDIATION

Des interruptions de votre fourniture d'électricité ont été demandées à plusieurs reprises par le fournisseur A au distributeur B en raison du solde non réglé alors même que la médiation concernant ces factures était en cours.

Une coupure d'électricité a d'ailleurs eu lieu du 9 au 12 octobre 2023 malgré les demandes de mes services afin d'annuler la demande formulée par le fournisseur A. Une nouvelle demande de coupure a été formulée par le fournisseur A dans les jours qui ont suivi, ainsi qu'une demande de réduction de puissance.

Je rappelle que pendant qu'une procédure de médiation est en cours, afin que celle-ci se déroule dans un cadre serein, les opérateurs se sont engagés à suspendre toute mesure de relances en recouvrement ou d'interruption de la fourniture d'énergie.

Vous avez été privé d'électricité pendant trois jours, ce qui ne vous permettait plus d'utiliser vos appareils électriques ni d'éclairer votre logement, et a entraîné la perte de vos denrées alimentaires.

Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 15 euros TTC, et a pris en charge les frais facturés au titre de l'intervention du distributeur (36,90 euros HT). Le dédommagement proposé me semble toutefois insuffisant au regard des désagréments inhérents à l'absence de courant électrique à votre domicile sur une période aussi longue.

Par ailleurs, en l'absence de justificatif concernant les denrées perdues, il convient de retenir une indemnisation forfaitaire. Le panier moyen d'un ménage déterminé par l'Observatoire des prix de l'association Familles Rurales, était estimé à environ 190 euros TTC sur l'année 2021. En 2022, l'inflation sur les denrées alimentaires a été de 12% en moyenne, soit un montant de 213 euros TTC.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande :**

- **au fournisseur A de :**
  - **vous accorder un dédommagement global de 3 400 euros TTC correspondant :**
    - **à l'écart entre les prix appliqués à partir du 28 décembre 2022 et les TRV en vigueur, compte tenu des informations insuffisantes lors du renouvellement des contrats (2 977,02 euros) ;**
    - **à l'annulation du changement de prix du kWh en électricité en décembre 2022 (9 euros) ;**
    - **à l'absence d'édition de la facture de clôture du contrat d'électricité (50 euros) ;**
    - **au prix du panier moyen d'un ménage déterminé par l'Observatoire des prix de l'association Familles Rurales quant à la perte des denrées alimentaires subie lors de la coupure d'électricité d'octobre 2023 (213 euros) ;**
    - **aux désagréments subis du fait de l'interruption de la fourniture pendant 3 jours (150 euros).**

- prendre en charge les frais de rejet facturés pour vos deux contrats (30 euros TTC), comme il l'a proposé ;
- vous accorder une facilité de paiement adaptée à vos capacités financières pour le règlement du solde restant, le cas échéant ;
- au distributeur B de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC eu égard à la réalisation de l'intervention pour impayé malgré la médiation en cours, comme il l'a proposé.

**Enfin, ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas respecté les dispositions des articles L. 224-10 et L. 224-15 du code de la consommation, je transmets une copie de la présente à la DGCCRF.**

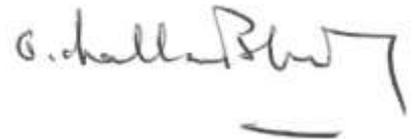
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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