

Monsieur J

Paris, le 29 mars 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N° de dossier : **D2023-01006**

(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 votre consommation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez votre facture de résiliation du 21 octobre 2022 (249,01 euros TTC après déduction des mensualisés réglés (89,01 euros)). Vous considérez que le prix du kWh pris en compte est erroné car le fournisseur A n'a pas appliqué la remise de 7% par rapport aux tarifs réglementés de vente pendant un an comme stipulé dans votre contrat.

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

Vous avez souscrit le 2 septembre 2021 une offre de marché «XXX » qui vous permettait de bénéficier d'un prix 7% inférieur aux tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité pendant un an.

Les prix appliqués par le fournisseur A à vos consommations ont augmenté le 3 septembre 2022. Le fournisseur A a justifié vous avoir envoyé un courrier d'information un mois avant l'évolution précitée, conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

Le fournisseur A a accepté, à ma demande d'appliquer la remise de 7% par rapport aux tarifs réglementés de vente jusqu'au 19 septembre 2022, soit un an après la mise en service effective intervenue le 19 septembre 2021.

En outre, l'information présentée dans le courrier d'information sur l'évolution tarifaire du 3 août 2022, n'était « *ni transparente ni compréhensible* » ne vous permettait pas 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 contient aucune information (% d'évolution par rapport à l'ancien prix par exemple) pour attirer votre attention sur la forte augmentation (+281%) qui s'appliquerait à compter du 3 septembre 2022. En effet, bien qu'indexés sur les tarifs réglementés de vente les prix proposés par le fournisseur A sont 3 fois plus élevés. Une mention aurait dû attirer votre attention pour vous signaler que les prix n'étaient pas alignés sur ceux des tarifs réglementés.

Estimant que l'information assurée n'a pas été suffisante en application de l'article L. 224-10 du code de la consommation je signale cette affaire à la DDPP des Hauts-de-Seine

Page 1 sur 11

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

En outre, les mensualités fixées lors de votre souscription ne suffisaient pas à couvrir le montant de vos consommations et abonnements sur un an.

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

LES PRIX APPLIQUÉS PAR le fournisseur A

- **La date de renouvellement de votre offre**

Vous avez souscrit le 2 septembre 2021 une offre de marché « XXX » qui vous permettait de bénéficier d'un prix 7% inférieur aux tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité pendant un an. Ce contrat a fait l'objet d'une mise en service le 19 septembre 2021.

Or, vous avez reçu le 4 août 2022, (courrier daté du 3 août 2022) un courrier vous prévenant de l'évolution du prix applicable à votre contrat à compter du 3 septembre 2022.

Le fournisseur A a accepté d'appliquer votre offre initiale jusqu'au 19 septembre 2022 ce qui représente une annulation de 88,79 euros TTC. Cette solution est bien fondée car la garantie du prix pendant un an a été effective depuis votre mise en service effective le 19 septembre 2021 jusqu'au 19 septembre 2022. Arrêter la garantie au 3 septembre n'était donc pas justifié et vous faisant perdre 16 jours de prix avec remise, sur les 365 jours prévus.

Cette solution est conforme aux CPV (paragraphe « durée de l'offre ») qui prévoient une prise d'effet de l'offre « à la date de l'échéance de votre offre d'énergie actuelle » ; cette mention fait référence à une prise d'effet à la date de fin de contrat avec l'ancien fournisseur, date de changement de fournisseur.

- **L'information contenue dans le courrier d'information du 3 août 2022**

Le fournisseur A a justifié vous avoir transmis le courrier d'information du 3 août 2022 pour l'électricité. Le fournisseur a transmis à mes services la preuve d'envoi de ce courrier que je ne peux remettre pas en cause.

| Recherche document Renew /client | | | | | | | | |
|----------------------------------|----------------|------------|---------------|----------------------|--------------------------------|--------|---------------------|--|
| BP (10 ché... 2000154757) | | | | | | | | |
| Renew | | | | | | | | |
| Canal Distribution | Energie (T.F.) | Date Re | Date Echéance | Id Doc (ENI) | Fichier xml | Statut | Date Depot | |
| EMAIL | ELEC | 04/08/2022 | 02/09/2022 | DML-2022080300194830 | Renew_Fact_20220803-210911.xml | Envoyé | 04/08/2022 08:10:43 | |
| | GRZ | 04/08/2022 | 02/09/2022 | DML-2022080300194829 | Renew_Fact_20220803-210911.xml | Envoyé | 04/08/2022 08:10:47 | |

Votre offre est devenue une offre indexée sur les TRV de l'électricité à compter du 3 septembre 2022.

Vos tarifs en électricité ont évolué comme suit :

| €HT/kWh Électricité tarif Base 6kVA | | | | |
|-------------------------------------|---------|-------------------|---------|----------------------|
| ENI | | TRV | | différence (en %) |
| Période | €HT/kWh | Période | €HT/kWh | |
| du 02/09/21 au 31/01/22 | 0,09058 | TRV du 01/08/2021 | 0,0974 | -7% |
| du 01/02/22 au 01/09/22 | 0,12778 | TRV du 01/02/2022 | 0,1374 | -7% |
| à partir du 02/09/22 | 0,5234 | | | 281% |

À toutes fins utiles, je vous informe que les TRV 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 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. Je vous confirme que le fournisseur A pouvait modifier la formule d'indexation de vos prix.

L'article L. 224-10 du code de la consommation est ainsi libellé :

*« 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. (...)** »*

Le fournisseur A vous a adressé les documents suivants :

Levallois-Perret, le 3 Août 2022

Votre contrat de fourniture d'électricité avec

Chère cliente, cher client,

Vous nous avez fait confiance en souscrivant chez Eni et nous vous en remercions.

A compter du 03/09/2022, 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

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.



Offre réservée aux particuliers

Fiche descriptive en vigueur à partir du 01/09/2022

Cette Fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents Fournisseurs. Les éléments repris dans cette Fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'informations, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du Fournisseur.

Si vous souscrivez un contrat à prix de marché, vous pouvez conclure ultérieurement, et à tout moment, si vous le souhaitez, un contrat au tarif réglementé.

Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix, entre souscrire un contrat au tarif réglementé ou un contrat à prix de marché.

| Informations | Précisions et référence aux articles des conditions générales de vente (CGV) |
|-----------------------------|--|
| Caractéristiques de l'offre | |
| Prix de l'offre | |
| Durée de l'offre | |

| | |
|---|--|
| Informations | |
| Facturation et modalités de paiement | |
| Fin de l'offre | |
| Conditions de révision des prix | |
| Conditions de résiliation à l'initiative du client | |
| Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur | |
| Service Client et Réclamations | |

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

Ces documents appellent de ma part les remarques suivantes :

- Le courrier envoyé par le fournisseur A se contente de mentionner les nouveaux prix HT du kWh, et ne contient aucune information (% d'évolution par rapport à l'ancien prix par exemple) pour attirer votre attention sur la forte augmentation (+281%) qui s'appliquerait à compter du 3 septembre 2022. En effet, bien qu'indexés sur les tarifs réglementés de vente les prix proposés par le fournisseur A sont 3 fois plus élevés.
- Enfin, vous êtes informé que vous disposez d'un délai de trois mois à compter de la réception du courrier pour le résilier sans frais ni pénalités. Or, en tant que consommateur particulier, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment sans frais ni pénalités, ce qui est d'ailleurs bien précisé sur la fiche descriptive jointe au courrier d'information du 3 août 2022.
- Aucune information ne vous est communiqué sur le montant des mensualités qui devait être augmenté du fait de la forte hausse du prix du kWh.

L'information qui vous était communiquée était donc insuffisante au regard des obligations fixées par l'article L. 224-10 du code de la consommation car il existait peu de moyens pour un consommateur profane de se rendre compte de la portée de l'évolution tarifaire proposée.

L'INADÉQUATION ET L'ABSENCE DE REAJUSTEMENT DES MENSUALITÉS FIXÉES PAR le fournisseur A

Lors de votre souscription, vous avez opté pour un rythme de facturation annuel avec mensualisation des paiements.

Votre contrat signé le 2 septembre 2021 prend en compte une consommation annuelle de référence de « 137 » kWh ; les informations concernant la superficie de votre logement n'ont pas été complétées, de sorte que je ne suis pas en mesure d'apprécier la cohérence de l'estimation de votre consommation annuelle par le fournisseur A. Mais cette consommation paraît peu vraisemblable.

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 la facture de régularisation du 9 septembre 2022, d'un montant de 725,65 euros TTC, après déduction de vos mensualités réglées pour un total de 208,89 euros (soit 18,99 euros par mois).

La facture précitée met à votre charge 4 865 kWh entre le 19 septembre 2021 et le 1^{er} septembre 2022.

Disposant d'un compteur Linky, je considère que le fournisseur A était en mesure de prendre en compte les relevés mensuels de votre compteur afin de réajuster vos mensualités au cours de la première année ce qu'il n'a pas fait.

Au 31 janvier 2022 vous aviez déjà consommé 1 785 kWh, soit 161,69 euros HT d'électricité ; sachant que la facture de régularisation ne devait être émise qu'en septembre 2022, soit huit mois plus tard, le fournisseur A aurait dû vous proposer de réévaluer vos mensualités, ce que les éléments portés à la connaissance de mes services ne semblent pas démontrer.

Le fournisseur A a donc manqué de diligence lors de la mise en service de votre contrat en ne vous proposant pas de lui apporter des précisions complémentaires quant aux caractéristiques de votre logement et vos usages de l'électricité afin de vous proposer des mensualités adaptées ; il semble néanmoins que le fournisseur A ait réajusté vos mensualités à la suite de l'édition de la facture de régularisation du 9 septembre 2022 (prévoyant l'envoi d'un nouvel échéancier vers le 29 septembre 2022), puisque la mensualité réglée en octobre 2022 est d'un montant presque 5 fois supérieur (89,01 euros) à vos anciennes mensualités (18,99 euros).

Toutefois, ces mensualités auraient été insuffisantes pour prévenir une nouvelle régularisation importante, les prix applicables à votre contrat ayant augmenté de manière significative à compter du 3 septembre 2022 (+310%).

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).

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:

- **de vous accorder, comme proposé, un dédommagement de 88,79 euros TTC au titre de l'application de la remise de 7% par rapport aux tarifs réglementés de vente jusqu'au 19 septembre 2022 ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC au titre de l'absence de réévaluation de vos mensualités et de la gestion insatisfaisante de votre contrat.**

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie