

Monsieur J. L.

Paris, le 20 octobre 2022

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-05957**

(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 unitaire du kWh appliqué à votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité le 20 mai 2020 avec A pour lequel vous contestez le prix unitaire du kWh facturé par ce fournisseur.

Vous contestez plus particulièrement le prix appliqué à la facture de résiliation de votre contrat, émise le 24 février 2022 d'un montant de 65,35 euros, ainsi que celui appliqué à la facture de régularisation du 14 janvier 2022 d'un montant de 1 534,07 euros TTC après déduction de vos paiements de 640,60 euros.

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

Le 20 mai 2020, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A, lequel prévoyait un prix du kWh intégralement indexé sur le prix du marché de gros de l'électricité.

Le prix du kWh d'électricité facturé à partir de juin 2020 était donc appelé à évoluer chaque mois en fonction des variations du marché « DAY Ahead EPEX Spot » et était égal à « la moyenne arithmétique des cotations journalières Day Ahead EPEX Sport sur le marché durant le mois de fourniture ».

D'une part, les conditions générales et particulières de vente que vous avez signées ainsi que la grille tarifaire qui était jointe ne comportaient aucune mention sur les risques auxquels vous exposait la forte volatilité des prix indexés sur les marchés de gros.

D'autre part, alors que le fournisseur A avait connaissance du prix du kWh qui allait s'appliquer sur votre facturation le mois suivant, il n'a pas porté cette information à votre connaissance, vous empêchant ainsi de connaître, avant de consommer, le prix du kWh qui allait s'appliquer.

Je considère en conséquence que le fournisseur A n'a pas assuré une information loyale, complète et sincère à votre égard sur un élément déterminant de votre contrat qui est le prix, puisque ce dernier n'était pas déterminable, pour vous, au moment où vous consommiez de l'énergie.

Toutefois, à la suite d'une réclamation émise par vos soins et faisant suite à la réception de la facture du 14 janvier 2022, le fournisseur A a rectifié sa facturation en capant le prix unitaire du kWh appliqué à votre contrat au tarif réglementé de vente de l'électricité.

Page 1 sur 4

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.

La facture du 14 janvier 2022 a donc été annulée et remplacée par la facture du 7 février 2022 d'un montant de 827,78 euros après déduction de vos paiements de 640,60 euros. Cette solution me semble tout à fait équitable et permet d'appliquer à vos consommations des prix que je considère raisonnables.

Le solde important de cette facture, ainsi que l'a relevé le fournisseur A s'explique par le fait que les mensualités établies étaient insuffisantes au regard de votre consommation. Le fournisseur A a confirmé avoir eu connaissance de cet élément et ne pas vous avoir contacté afin d'établir de nouvelles mensualités.

Compte tenu de ces éléments, j'estime le dédommagement proposé par le fournisseur A insuffisant.

Compte tenu de ce qui précède, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

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

L'ÉVOLUTION DES PRIX APPLIQUÉS

Vous contestez les prix appliqués à votre facturation pour la période durant laquelle vous étiez client du fournisseur A, soit du 20 mai 2020 au 16 février 2022.

Vous contestez plus précisément les prix unitaires du kWh appliqués par le fournisseur A sur la facture de régularisation du 14 janvier 2022 d'un montant de 1 534,07 euros TTC après déduction de vos paiements de 640,60 euros ainsi que celui appliqué à facture de résiliation de votre contrat émise le 24 février 2022 d'un montant de 65,35 euros.

Le 20 mai 2020, vous avez conclu avec le fournisseur A un contrat de fourniture d'électricité stipulant que le prix du kWh serait intégralement indexé sur la moyenne des prix mensuels du marché de gros de l'électricité dès la souscription de votre contrat.

Plus précisément, ce contrat stipulait que le prix du kWh serait appelé à évoluer chaque mois en fonction des variations du marché « *DAY Ahead EPEX Spot* » et serait égal à « *la moyenne arithmétique des cotations journalières Day Ahead EPEX Sport sur le marché durant le mois de fourniture* ».

À ce sujet, les articles 6.1 et 6.6 des conditions générales de vente de votre contrat disposaient que :



Le prix de l'électricité variable est indexé mensuellement à la baisse ou à la hausse selon la formule présente sur la grille tarifaire, sur la durée du contrat. Il est basé sur la moyenne arithmétique des cotations journalières Day Ahead EPEX Spot sur le marché français durant le mois de fourniture, telles que disponibles sur le site Internet de EPEXSPOT.

Abonnement : identique au tarif réglementé correspondant à la même catégorie (TVA 5,5%)

Consommations : Pour accéder aux prix de l'offre, veuillez vous référer à la grille tarifaire de l'offre « ONLINE » associée à cette fiche.

Autre évolution tarifaire possible avec un préavis de 1 mois et sans préjudice des dispositions légales.

Il résulte de ces stipulations que :

- Le contrat se borne à mentionner le mode de détermination du prix du kWh en faisant référence au marché « DAY Ahead EPEX Spot » via lequel peuvent être suivies les variations du cours de l'énergie. Ce renvoi vers l'évolution d'un index qui n'est compréhensible que par des spécialistes du marché de l'énergie ne saurait valablement tenir lieu d'information sur le prix du kWh pour un consommateur.

- Le fournisseur A n'est pas en capacité de vous informer du prix pratiqué pour le mois de consommation avant l'échéance de ce dernier, ce prix n'est donc pas **déterminé, au moment où la vente est parfaite au sens de l'article 1585 du code civil**¹. Vous en avez connaissance a posteriori, lors de la réception de votre facture.

Ces conditions d'information sur les prix ne m'apparaissent pas satisfaisantes au regard des obligations d'information qui incombent au fournisseur d'énergie.

L'article 112-3 du code de la consommation dispose que : « *Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. [...]* ».

De plus, votre contrat ne contient aucune mention sur les risques économiques encourus du fait d'une indexation sur des prix de marché extrêmement volatils.

Le caractère volatil du prix appliqué se trouve illustré par le fait que le prix hors taxes du kWh, appliqué pour la période du 20 au 30 mai 2020, était de 0,1013 euro HT /kWh alors que le prix maximum appliqué à la facture de régularisation du 14 janvier 2022 était de 0,3199 euro/kWh, soit une multiplication par trois.

À la réception de la facture du 14 janvier 2022, d'un montant de 1 534,07 euros TTC après déduction de vos paiements de 640,60 euros, vous avez porté une réclamation auprès de votre fournisseur et résilié votre contrat avec le fournisseur A.

À la suite de cette réclamation, le fournisseur A a reconduit vos conditions tarifaires initiales jusqu'à la résiliation de votre contrat, tout en capant le prix appliqué à votre contrat au tarif réglementé de vente lorsque le prix de marché dépassait ces tarifs, ce qui me semble constituer une solution tout à fait équitable.

Après vérifications, le prix appliqué par le fournisseur A sur vos factures respecte bien la proposition qui vous a été faite par ce fournisseur.

Toutefois, ainsi que l'a relevé le fournisseur A, la facture de régularisation litigieuse est d'un montant de 827,78 euros TTC après déduction des paiements de 640,60 euros, ceci malgré l'application d'un prix unitaire du kWh capé au tarif réglementé de vente de l'électricité sur cette facture.

Le solde important de cette facture est dû au fait que vos mensualités étaient insuffisantes au regard de votre consommation.

Durant l'instruction de votre litige, le fournisseur A a confirmé avoir eu connaissance de ce fait mais ne pas vous avoir contacté afin de vous proposer de réévaluer vos mensualités.

Compte tenu de ces éléments, j'estime que le dédommagement proposé par le fournisseur A au titre de l'absence de réévaluation de vos mensualités est insuffisant.

Enfin, sachez en outre que, j'ai déjà demandé à au fournisseur A de réviser ses pratiques en lui demandant² :

- De ne pas commercialiser d'offres dont le prix de l'énergie n'est pas déterminé au moment de la consommation.
- De systématiquement porter à la connaissance du consommateur, au moins 10 jours avant, le prix qui sera appliqué le mois suivant ;
- De rappeler l'évolution de ce prix par rapport au mois précédent.

¹ Article 1585 du code civil « Lorsque des marchandises ne sont pas vendues en bloc, mais au poids, au compte ou à la mesure, la vente n'est point parfaite, en ce sens que les choses vendues sont aux risques du vendeur jusqu'à ce qu'elles soient pesées, comptées ou mesurées ; mais l'acheteur peut en demander ou la délivrance ou des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en cas d'inexécution de l'engagement. »

² D2022-04760 disponible sur www.energie-mediateur.fr

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

- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC au titre de l'absence de réévaluation de vos mensualités, incluant les 20 euros TTC proposés ;**
- **de vous proposer un plan d'apurement de votre dette.**

Enfin, je vous recommande d'accepter mes explications et cette solution.

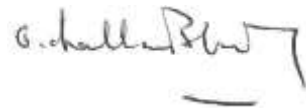
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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