

Monsieur D

Paris, le 4 novembre 2022

Dossier suivi par :

Tél. :

Courriel :

N° de dossier : D2021-16392

(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. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez les prix du kWh appliqués par le fournisseur A à partir du second semestre 2021 et notamment sur la facture du 20 janvier 2022 d'un montant de 529,65 euros TTC portant sur la période du 10 novembre 2021 au 14 janvier 2022. Vous considérez que les prix appliqués par A sont anormalement élevés.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Vous avez conclu le 10 juillet 2018 avec le fournisseur B un contrat de fourniture d'électricité prévoyant la succession de deux modes de détermination des prix : un prix du kWh fixe durant la première année, puis un prix du kWh intégralement indexé sur la moyenne des prix mensuels du marché de gros de l'électricité à l'issue de la première année.

Le prix du kWh d'électricité facturé à partir de juillet 2019 était donc appelé à évoluer chaque mois en fonction des variations de l'indice d'indexation « Day Ahead' EPEX Spot » et était égal à la « moyenne des prix journaliers de la bourse de l'électricité Epex Spot du dernier mois écoulé ».

Ces conditions contractuelles ont été reconduites à l'identique lors du transfert de votre contrat chez A le 3 mars 2021, à la suite du rachat de la clientèle du fournisseur B. Or, les prix de marché sont par nature volatils et ont connu une hausse particulièrement importante depuis la fin de l'année 2021, qui explique l'augmentation de vos factures d'électricité.

Cependant vous n'avez pas été informé de l'évolution des prix de vente. D'une part, les conditions générales et particulières de vente ainsi que la grille tarifaire ne comportaient aucune mention sur les risques auxquels vous exposait la forte volatilité des prix indexés sur les marchés de gros. D'autre part, le prix appliqué par le fournisseur A ne pouvait pas être déterminé avant le terme du mois de consommation.

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 déterminé, au moment où la vente est parfaite au sens de l'article 1585 du code civil.¹

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

Je recommande donc au fournisseur A de vous accorder un dédommagement en compensation des désagréments subis par ces pratiques contractuelles très contestables.

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).

Enfin, j'invite le fournisseur A à ne pas afficher séparément le prix de l'acheminement dans un souci de lisibilité de votre facturation.

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

L'ÉVOLUTION DES PRIX APPLIQUÉS

Vous disposez d'une facturation bimestrielle. Vous contestez les prix appliqués à votre facturation depuis le second semestre 2021 et notamment la facture du 20 janvier 2022 d'un montant de 529,65 euros TTC portant sur la période du 10 novembre 2021 au 14 janvier 2022.

Le 10 juillet 2018, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur B. Votre contrat a été repris par le fournisseur A, auquel le fournisseur B a cédé son portefeuille de clients, à compter du 3 mars 2021, dans le cadre d'une opération de rachat de clientèle.

Ce contrat stipulait que le prix du kWh appliqué à votre contrat serait fixe pendant un an. Passé cette année, le prix appliqué pour votre contrat devait être calculé, en l'absence de résiliation de celui-ci, sur la base du « barème du fournisseur B », ainsi que le précise l'article 6.1 des conditions générales de vente.

6.1. Le prix fixe

Lors de sa première souscription, le Client choisit la durée de son prix fixe - un an ou deux ans. Ainsi, le Client bénéficie de la garantie selon laquelle la part variable du prix ne subira pas de variation liée aux mouvements du prix de marché de l'électricité, pendant toute la durée prévue.

A l'issue de la durée fixe, le Client sera facturé au barème du fournisseur B en vigueur.

Tout d'abord, il y a lieu de noter que votre contrat précisait que la durée pour laquelle le prix du kWh appliqué serait fixe était d'une année. À l'échéance de ce délai, votre contrat devait se poursuivre sur la base d'un prix du kWh calculé avec le « barème du fournisseur B ». Ceci est prévu par l'article 6.2 des conditions générales de vente :

6.2. Barème

Le Client reconnaît que le barème évolue tous les mois, en fonction du prix mensuel du marché. Ce prix correspond à une moyenne des prix journaliers de la bourse de l'électricité Epex Spot du dernier mois écoulé. L'évolution officielle de la bourse de l'électricité peut être suivie sur le site www.epexspot.com

En cas de disparition de la base de calcul Epex Spot, celle-ci sera automatiquement remplacée par son indice de substitution officiel, ou bien par un indice équivalent. En l'absence d'équivalent, le fournisseur C proposera au Client un nouvel indice.

Il résulte de ces stipulations que :

- Le contrat se borne à mentionner le mode de détermination du prix du kWh en faisant référence au site www.epexspot.com sur lequel peuvent être suivies les variations du cours de l'électricité. Ce renvoi vers un site internet 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**

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. »

vente est parfaite au sens de l'article 1585 du code civil.² Vous en avez connaissance à 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, pour la première année de votre contrat, était de 0,0604 euro HT /kWh en heures creuses et 0,0899 euro HT/kWh en heures pleines alors que le prix maximum appliqué à la facture du 20 janvier 2022 était de 0,2831 euro/kWh, soit une multiplication par plus de 4.

De ce fait, j'estime que le simple renvoi vers le site « www.epexspot.com », ne peut être considérée comme suffisant afin de permettre à un consommateur normalement avisé de prendre connaissance des risques induits par ce contrat.

En conséquence j'estime que l'information apportée par le fournisseur A n'est pas conforme au regard des dispositions légales mentionnés ci-dessus. Le fournisseur A vous a donc privé de la possibilité de connaître les prix appliqués à votre contrat et de les comparer, ainsi que de celle d'ajuster vos consommations en fonction des prix du mois en cours. Aussi, le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.

Sachez en outre que, j'ai déjà demandé au fournisseur A de réviser ses pratiques en lui demandant de :

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

VOTRE DEMANDE D'INFORMATION SUR LA FACTURATION DE DIFFÉRENTES TAXES

- **La facturation des certificats d'économie d'énergie (CEE)**

Au cours de la médiation, vous avez sollicité des explications sur la facturation par le fournisseur A des CEE. Ceux-ci ont été facturés à hauteur de 0,0056 euro HT par kWh sur l'année 2021.

Ces certificats d'économie d'énergie sont une composante résultant d'une obligation à laquelle tous les fournisseurs d'énergie sont assujettis. En outre, la facturation de ces certificats est mentionnée par le contrat signé avec B à l'article 6.3 de votre contrat.

Compte tenu de ces éléments, je ne remettrai pas en cause le principe de la facturation par le fournisseur A de ces certificats d'économie d'énergie.

En revanche, je ne suis pas compétent pour apprécier le bien-fondé du prix facturé au titre des CEE. J'invite ainsi le fournisseur A à vous justifier le prix facturé à ce titre.

² 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.* »

- **La facturation de l'acheminement**

Il ressort de l'analyse de votre facturation que la part acheminement est affichée séparément de l'abonnement et du prix du kWh.

Or, je rappelle les articles 5 et 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus précisent que les factures comportent :

« [...] une ligne distincte [qui] identifie clairement : [...] — le prix de l'abonnement mensuel et son montant hors taxes pour la période considérée ; »
« [...] le prix unitaire du kWh et le montant hors taxes des consommations ».

J'en déduis que les prix de l'abonnement et du kWh hors taxes doivent inclure les parts fixe et variable du TURPE (tarif d'utilisation des réseaux publics d'utilisation d'électricité), car il ne s'agit pas d'une taxe susceptible d'être facturée séparément, mais bien d'une composante des prix. Ces mentions imposées par la réglementation visent à permettre d'harmoniser la présentation des factures d'un fournisseur à l'autre et d'assurer ainsi une meilleure lisibilité et comparabilité des prix.

Par conséquent, comme mon prédécesseur a déjà eu l'occasion de l'indiquer à l'occasion d'une recommandation générique concernant un autre fournisseur³, le fournisseur A devrait donc, à mon sens, pour ne pas brouiller la compréhension de ses factures, les présenter en conformité avec les mentions précisées par l'arrêté du 18 avril 2012.

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

- **De vous accorder un dédommagement de 400 euros TTC, incluant celui de 120 euros TTC proposé, pour l'absence d'information quant à l'évolution des prix appliqués ;**
- **De vous rembourser, tel qu'il l'a proposé, les frais d'intervention pour impayé de 53,82 euros TTC ;**
- **d'afficher sur ses factures les prix du kWh et de l'abonnement, en y incluant l'acheminement ;**
- **de vous accorder, tel qu'il l'a proposé, un plan d'apurement en 24 échéances pour le solde restant dû.**

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

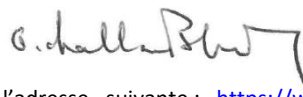
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



³ Voir recommandation n°D2018-10157, disponible sur mon site Internet à l'adresse suivante : <https://www.energie-mediateur.fr/recommandation/recommandation-nd2018-10157/>

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y
DDPP

Annexe 1 : Observations du fournisseur A
Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »
PJ : Enquête de satisfaction