

Monsieur F. D.

Dossier suivi par :
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr
N° de dossier : D2022-14713
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 24 mars 2023

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 et au fournisseur B concernant votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A du 3 février au 16 avril 2022.

Vous contestez la facture de clôture du fournisseur A du 19 avril 2022 de 480,61 euros TTC restant à payer (561,71 euros facturés – 81,10 euros réglés). Vous faites valoir que le montant est particulièrement élevé et que vous aviez résilié votre contrat avec le fournisseur le 9 février 2022 et souhaité changer de fournisseur pour le fournisseur B

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs A et B et du distributeur C mes conclusions sont les suivantes :

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A le 17 janvier 2022, puis vous avez souhaité changer de fournisseur en souscrivant un contrat auprès du fournisseur B le 3 février 2022. Toutefois, ce-dernier n'a activé votre contrat que le 16 avril 2022, soit 72 jours plus tard, ce à quoi vous n'aviez pas consenti. Votre changement de fournisseur aurait dû intervenir sans excéder 21 jours comme le prévoit l'article L. 224-14 du code de la consommation.

En parallèle, le fournisseur A n'a pas traité votre demande de résiliation du 9 février 2022 malgré sa confirmation de la prise en charge de votre demande.

J'estime donc que le fournisseur B et le fournisseur B devraient prendre en charge l'écart de prix entre le tarif appliqué par le fournisseur A et celui que le fournisseur B vous aurait facturé si votre contrat avait été activé le 3 février jusqu'au 16 avril 2022, à hauteur de 50% chacun.

Le contrat souscrit avec le fournisseur A applique un tarif élevé à vos consommations. Vous avez indiqué ne pas avoir reçu la grille tarifaire lors de la souscription de votre contrat, réalisée à l'occasion d'un démarchage téléphonique. L'information sur le tarif appliqué n'a pas été correctement annoncée et l'échéancier de paiement mis en place était sous-évalué, ce qui a entraîné le montant important des factures litigieuses.

Le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement pour l'ensemble de ces anomalies.

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

LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT AVEC le fournisseur A

Vous indiquez que la souscription de votre contrat a été faite à l'issue d'un démarchage téléphonique durant lequel vous aviez décrit vos usages de l'électricité. Vous affirmez que vous n'avez pas reçu la grille tarifaire à la suite de la signature de votre contrat et que le démarcheur vous aurait simplement assuré que vous payeriez moins cher que les tarifs réglementés de vente d'électricité en souscrivant avec le fournisseur A.

Le fournisseur A n'a pas démontré que les informations mentionnées à l'article L 221-5 du code de la consommation vous avaient été fournies, conformément à l'article L 221-7 du même code selon lequel « *La charge de la preuve du respect des obligations d'information mentionnées à la présente section pèse sur le professionnel.* »

Or, le tarif auquel vous aviez souscrit est particulièrement élevé (0,29874 euro HT du kWh en heures creuses et 0,37908 euro HT du kWh en heures pleines).

Lorsque vous avez reçu le contrat, vous avez constaté que la consommation annuelle estimée par le fournisseur A (1 991 kWh) ne correspondait pas à votre consommation habituelle. En effet, vous habitez une maison de 200 m² disposant d'une piscine. Votre consommation annuelle peut être estimée à environ 8 000 kWh.

Vous avez souhaité résilier ce contrat car aviez anticipé l'inadaptation de votre échéancier de paiement, réalisé à partir de cette consommation annuelle estimée. Le contrat ayant été signé le 17 janvier, votre période de rétractation s'était achevée le 31 janvier. Vous avez donc souscrit un contrat auprès d'un autre fournisseur le 3 février 2022.

Constatant que votre contrat avec le fournisseur A se poursuivait, vous avez demandé sa résiliation le 9 février 2022. Le fournisseur A reconnaît que cette demande n'a pas été traitée, malgré un courriel de confirmation.

Cependant, la résiliation de votre contrat aurait entraîné une consommation sans fournisseur ou une interruption de votre fourniture, car l'activation du contrat souscrit auprès du fournisseur B n'a eu lieu que le 16 avril 2022.

LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Vous avez souscrit un contrat avec le fournisseur B le 3 février 2022. Le changement de fournisseur n'a eu lieu que le 16 avril 2022.

Le fournisseur B indique que la date d'activation au 16 avril 2022 vous aurait été transmise sur le courriel de bienvenue suite à la souscription du contrat. La date d'activation d'un contrat étant une condition essentielle pour recueillir le consentement éclairé du client, elle aurait dû apparaître dans les conditions particulières de vente.

Or, les conditions particulières de vente ne vous informaient pas de la date différée d'activation de votre contrat. En l'absence de cette information dans le contrat, je ne peux considérer que la date d'activation différée a été acceptée par vous. Le fait que fournisseur considère que le mail de bienvenue tenait lieu d'information préalable est totalement infondé et ne respecte pas les obligations d'informations auxquelles il est tenu en amont de la souscription du contrat.

J'estime dans ces conditions que votre changement de fournisseur ne pouvait pas excéder 21 jours comme le prévoit l'article L224-14 du code de la consommation :

« *Le client peut changer de fournisseur dans un délai le plus court possible, **qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande*** ».

Ainsi, le contrat ayant été signé le 3 février 2022, le fournisseur B avait jusqu'au 24 février suivant pour activer votre contrat, ce qu'il n'a pas respecté.

Or, ce changement de fournisseur tardif a eu pour conséquence de maintenir votre contrat avec le fournisseur A, alors que le prix du kWh était particulièrement élevé chez ce fournisseur.

LE SOLDE

Le solde = montants facturés – montants réglés + montants remboursés.

L'état de compte chez le fournisseur A regroupe vos deux contrats pour la fourniture de gaz naturel et d'électricité. Ayant été saisi pour le contrat d'électricité ; je ne dispose donc pas des éléments pour vérifier les factures en gaz.

- **Les montants facturés**

Vous avez reçu trois factures tout au long de vos contrats, pour un total de 1 144,84 euros TTC :

- La facture de clôture d'électricité du 19 avril 2022 de 561,71 euros TTC ;
- La facture de clôture de gaz du 9 juin 2022 de 556,22 euros TTC ;
- La facture de clôture de gaz (2^e contrat) du 5 juillet 2022 de 26,91 euros TTC.

- **Les montants réglés**

| Date | Désignation | Paiement(s) / Avoir(s) |
|------------|------------------|------------------------|
| 29/03/2022 | Chèque N°0809581 | -162,20 € |
| 29/03/2022 | Chèque N°0809582 | -208,30 € |
| 29/03/2022 | Paiement CB | -23,05 € |
| 19/05/2022 | Paiement CB | -135,71 € |
| 24/06/2022 | Prélèvement | -108,06 € |
| 13/07/2022 | Chèque N°0809582 | -26,91 € |
| | TOTAL | -664,23 € |

Vous avez réglé un total de 664,23 euros.

Le chèque de 162,20 euros a bien été pris en compte dans les paiements effectués, dans son intégralité, tout comme le paiement par carte bleue de 23,05 euros.

N'ayant pas perçu de remboursement, votre solde est actuellement débiteur de 480,61 euros (1144,84 euros facturés – 664,23 euros réglés).

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

- un dédommagement de 166,50 euros TTC correspondant à la prise en charge de 50% de l'écart tarifaire entre le tarif appliqué à vos consommations et le tarif qui aurait été appliqué par le fournisseur B entre le 3 février et le 16 avril 2022 pour le manque d'information sur le prix auquel vous aviez souscrit ;
- un dédommagement de 150 euros TTC pour avoir mis en place un échéancier de paiement inadapté à vos consommations lors de la souscription de votre contrat et pour le traitement de votre réclamation, incluant les 50 euros proposés ;

Je recommande au fournisseur B de vous accorder

- un dédommagement de 166,50 euros TTC correspondant à la prise en charge de 50% de l'écart tarifaire entre le tarif appliqué par le fournisseur A et le tarif souscrit chez le fournisseur B du 3 février au 16 avril 2022, pour ne pas avoir réalisé la demande de changement de fournisseur dans le délai de l'article L.224-14 du code de la consommation ;
- un dédommagement de 150 euros TTC pour la gestion très insatisfaisante de votre souscription.

Enfin, eu égard au non-respect des dispositions de l'article L.224-14 du code de la consommation, je signale votre dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations)

Je demande aux fournisseurs A et B 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 et/ou le fournisseur B refuse(nt) 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 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.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie