

Madame R

Paris, le 23 janvier 2023

Dossier suivi par :  
Tél. :  
Courriel :  
N° de dossier : D2022-15056  
(à rappeler dans toute correspondance)

V/Réfs :

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame R

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose madame R, votre assurée, au fournisseur A concernant le prix unitaire du kWh appliqué à son contrat de fourniture d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 9 juillet 2018, madame R a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A.

Madame R conteste les prix appliqués à la facture de régularisation de ses consommations, émise le 24 mars 2022 par le fournisseur A, d'un montant de 2 120,53 euros TTC après déduction de ses paiements de 1 716 euros ainsi que ceux appliqués à la facture de résiliation de ce contrat, émise le 31 mars 2022, d'un montant de 167,93 euros TTC.

Après avoir analysé le dossier de madame R ainsi que les observations du fournisseur A (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

**Le montant de la facture litigieuse s'explique par les prix très élevés pratiqués par A, issus de l'application de l'indexation précitée, ainsi que l'absence de réévaluation de ses mensualités.**

**Madame R a conclu le 9 juillet 2018, avec le fournisseur b, un contrat de fourniture d'électricité prévoyant la succession de deux modes de détermination du prix : un prix fixe durant la première année, puis un prix intégralement indexé sur la moyenne des prix mensuels du marché de gros de l'électricité à l'issue de cette année.**

**Or, j'ai déjà été amené à constater<sup>1</sup> que l'offre à laquelle votre assurée a souscrit comporte des risques quant à son mode de détermination des prix, insuffisamment mis en avant par le fournisseur b (dont les engagements ont été repris par le fournisseur A) au moment de sa souscription mais également lorsque les prix connaissent une hausse importante, puisque votre assurée n'en a pas été alertée.**

**L'information fournie dans le cadre de cette offre m'apparaît donc insuffisante pour que votre assurée puisse s'engager en connaissance de cause.**

---

<sup>1</sup> Voir fiche jointe en annexe n°2

**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 du litige de madame R.

Vous contestez le prix unitaire du kWh appliqué à la facture de régularisation des consommations de madame R, émise le 24 mars 2022 d'un montant de 2 120,53 euros TTC après déduction de ses paiements de 1 716 euros.

À titre liminaire, je note que madame R a résilié son contrat le 28 mars 2022, soit une semaine après l'émission de la facture litigieuse, ce qui démontre qu'elle a pris des mesures dès qu'elle a été informée des prix appliqués.

À la suite de la résiliation de son contrat, le fournisseur A a émis une facture de résiliation de son contrat, d'un montant de 176,93 euros TTC, le 31 mars 2022.

Durant la période pour laquelle votre assurée était cliente du fournisseur A, les prix n'ont cessé d'augmenter sans qu'elle n'en soit véritablement alertée. Ceci se trouve illustré par le fait que le prix hors taxes du kWh, pour la période du 3 au 31 mars 2021, était de 0,0586 euro/kWh, en heures creuses, alors que le prix appliqué du 1<sup>er</sup> au 31 décembre 2021, était de 0,2831 euro/kWh, soit une multiplication par 5 du prix appliqué à ce poste tarifaire.

Je note également que le prix appliqué du 3 mars au 31 mars 2021, était de 0,0586 euro/kWh hors toutes taxes contre un prix moyen de 0,19601 euro/kWh hors toutes taxes pour les factures du 24 et 31 mars 2022 soit une différence de 0,13741 euros/kWh hors toutes taxes.

Compte tenu de la consommation mise à la charge de votre assurée par les factures des 24 et 31 mars 2022, soit 12 874 kWh, ceci représente une différence d'environ 2 100 euros TTC en sa défaveur.

Le fournisseur A a confirmé que les prix répercutés sur les factures litigieuses étaient conformes à ceux prévus par le contrat de votre assurée, ce que je ne peux remettre en cause.

Néanmoins, le fournisseur A n'a pas indiqué avoir alerté madame R de l'augmentation des prix répercutés sur votre facture au moyen de courriels circonstanciés. Aucune information sur la volatilité des prix indexés sur les marchés de gros n'existe sur son contrat pour sa grille tarifaire.

**En outre, madame R ne connaissait pas le prix qui s'appliquait au moment où elle consommait, ce qui interroge sur la bonne information sur les prix de vente.**

**De plus, au cours de l'instruction du présent litige, le fournisseur A n'a pas démontré avoir informé votre assurée qu'une réévaluation de ses mensualités aurait été nécessaire pour prévenir une forte régularisation.** Elle aurait pourtant permis de l'alerter sur l'augmentation de sa facturation et peut-être empêché le présent litige, car madame R aurait résilié son contrat plus tôt.

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

- **de proposer à votre assurée le plan d'apurement mentionné dans ses observations ;**
- **d'accorder à madame R un dédommagement de 420 euros TTC, incluant le dédommagement de 150 euros TTC proposé, au titre de l'information insuffisante dont elle a bénéficié.**

**Enfin, je recommande à votre assurée d'accepter cette solution et de régler son solde auprès du fournisseur A.**

Madame R est 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 la solution proposée est acceptée.


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

Si Madame R demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée Madame R garde 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : Madame R

A  
DDPP

Annexe 1 : Observations du fournisseur

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

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

PJ : Enquête de satisfaction