

Madame G

Paris, le 27 mars 2024

N° de dossier : D2023-20008
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de madame D

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose madame D, votre mère, au fournisseur A, concernant la facturation de ses consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Madame D a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A, à prix fixe, d'une durée de trois ans, avec une date d'effet fixée au 30 décembre 2019. Son contrat étant arrivé à échéance, ses prix ont évolué le 30 décembre 2022, comme suit :

- Abonnement : de 15,25 euros HT/mois à 330,33 euros HT/mois ;
- en HC (heures creuses) : de 0,0778 à 0,1149 euro HT/kWh ;
- en HP (heures pleines) : de 0,1103 à 0,1458 euro HT/kWh.

Vous contestez le prix de l'abonnement facturé à madame D à compter du 30 décembre 2022, notamment sur la facture du 6 juillet 2023 de 1 570,29 euros TTC après déduction de ses paiements mensuels d'un total de 1 127 euros.

Vous indiquez que madame D n'a pas été informée du renouvellement de son contrat, et qu'elle n'a pas reçu le courrier envoyé par le fournisseur A concernant le renouvellement de son offre. Madame D a précisé avoir changé d'offre après avoir constaté que le montant de ses mensualités avait évolué à la hausse, en juin 2023, ce qui a conduit à l'émission de la facture litigieuse.

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

Le prix de l'abonnement facturé par le fournisseur A a très fortement augmenté à l'occasion du renouvellement du contrat, le 30 décembre 2022, tandis que les prix du kWh appliqués étaient fixes et identiques à ceux des tarifs réglementés en vigueur à l'époque (avec une garantie de maintien pendant trois ans).

Le fournisseur A a envoyé un courrier d'information dont madame D conteste la réception, le 11 octobre 2022, soit 80 jours avant l'évolution tarifaire précitée, conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation qui exige un délai minimum de prévenance d'un mois. Je ne suis pas en mesure de remettre en cause l'envoi de ce courrier.

Pour autant, et à considérer que madame D ait pu en prendre connaissance, j'estime que l'information présentée dans le courrier précité était insuffisante, de sorte qu'elle a perdu une chance de changer d'offre plus tôt afin de bénéficier de prix plus avantageux.

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.

Enfin, il convient de noter que, compte tenu de l'augmentation du prix de l'abonnement, qui a été multiplié par 20, il aurait été adapté que le fournisseur A lui propose une augmentation de ses mensualités dès janvier 2023 et non, six mois plus tard, en juin 2023.

L'information délivrée dans le courrier du 11 octobre 2022 étant insuffisante, il conviendrait que le fournisseur A accorde à madame D un dédommagement.

Enfin, considérant que l'information transmise lors du renouvellement du contrat a été insuffisante concernant la multiplication par 20 du prix de l'abonnement, je signale cette affaire à la DGCCRF (DDPP du Bas-Rhin) au visa de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

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

L'ÉVOLUTION DU CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

Vous contestez le prix de l'abonnement facturé par le fournisseur A à la suite du renouvellement du contrat de fourniture d'électricité de madame D, le 30 décembre 2022.

- **L'envoi du courrier de renouvellement**

Le 11 octobre 2022, le fournisseur A indique avoir adressé à madame D un courrier postal afin de l'informer de l'arrivée à échéance de son offre ainsi que des nouveaux prix appliqués à partir du 30 décembre 2022, dont madame D conteste la réception.

Les conditions particulières de vente (CPV) auxquelles renvoient les conditions générales de vente (CGV) de ce contrat précisent que le contrat se renouvelle bien pour une durée de trois ans, ce qui n'empêche pas le fournisseur A de le faire à des conditions tarifaires différentes, conformément aux stipulations des paragraphes 8 et 17 des CGV du contrat.

L'évolution des prix de votre contrat doit alors respecter les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation : *« 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.*

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. »

Le courrier a été adressé le 11 octobre 2022, soit plus d'un mois (80 jours) avant le renouvellement de son contrat. Le fournisseur A en a fourni un facsimilé à mes services.

Je ne pourrai donc pas remettre en cause le principe de l'évolution contractuelle litigieuse.

Vous indiquez que madame D n'a pas été informée de l'augmentation du prix de l'abonnement appliqué à la suite du renouvellement de son contrat le 30 décembre 2022.

- **L'insuffisance des informations contenues dans le courrier de renouvellement**

Le courrier du 11 octobre 2022 ne comportait aucune comparaison avec les anciens prix. Pour rappel, l'ancien prix de l'abonnement était de 15,25 euros HT par mois et a évolué à 330,33 euros HT par mois, soit une multiplication par plus de 21, ce qui est très élevé.

PRIX DU FOURNISSEUR A				
Offre Appliquée	Période	Prix HT/kWh		Abonnement (en euros HT/mois)
		HC	HP	
Offre initiale	du 30/09/22 au 29/12/22	0,0778	0,1103	15,25
Renouvellement offre prix fixe 3 ans	du 30/12/22 au 28/06/23	0,1149	0,1458	330,33
Evolution (en %)		48%	32%	2066%

Vous ne contestez pas les prix des consommations appliqués, qui sont identiques à ceux des TRV en vigueur au moment du renouvellement du contrat.

S'il mentionnait le contexte de hausse des prix de l'énergie (« *La reprise économique post Covid couplée à une disponibilité moindre du parc nucléaire ainsi que la guerre en Ukraine ont entraîné une hausse exceptionnelle des prix de l'énergie.* »), le courrier envoyé par le fournisseur A concernant l'évolution tarifaire du 30 décembre 2022 se contentait de mentionner les nouveaux prix HT du kWh et de l'abonnement, en précisant toutefois que « *Votre prix fixe pour la nouvelle période de 3 ans est en très forte augmentation par rapport à vos prix actuels* »..

En application des dispositions du code de la consommation, je considère que pour être clairs et compréhensibles et que l'information présentée permette aux consommateurs de comprendre la portée des évolutions, ces courriers devraient mentionner les anciens prix, ainsi que le pourcentage d'évolution. Cette information doit en particulier être renforcée lorsque évolutions sont particulièrement importantes.

Compte-tenu de ce qui précède, dans la mesure où le prix de l'abonnement a été multiplié par 20,20, j'estime que l'information assurée par le fournisseur A n'a pas été suffisamment transparente et compréhensible au sens de l'article L. 224- 10 du code de la consommation. En outre, il l'a privée de la possibilité de comparer les prix avec les autres offres proposées et notamment les TRV, qui étaient les plus compétitifs. Madame D aurait alors pu bénéficier d'un montant d'abonnement moins onéreux (mais un prix du kWh identique à celui du contrat reconduit).

Madame D a résilié son offre à prix fixe 3 ans après avoir reçu un courrier en juin 2023 l'informant de la réévaluation du montant de ses mensualités. En effet, celles-ci sont passées de 160 à 843 euros.

J'estime que le présent litige aurait pu être évité si le fournisseur A avait informé madame D de la nécessité de réévaluer ses mensualités, afin de prendre en compte le nouveau prix de son offre de renouvellement, notamment celui de l'abonnement, dès l'envoi de son courrier d'information d'octobre 2022 ou s'il avait envoyé un avenant à son échéancier de mensualisation dès le renouvellement de son contrat du 30 décembre 2022.

L'ajustement des mensualités, lorsqu'il est justifié, est une pratique relevant de la bonne gestion du contrat. De manière générale, je considère à ce sujet que la réévaluation des mensualités doit être précédée d'une information adressée au consommateur qui assure un rôle d'alerte.

La réévaluation tardive de ses mensualités ainsi que le manque de clarté du courrier d'information d'octobre 2022 ont induit en erreur madame D concernant les prix appliqués à sa consommation d'électricité.

J'estime que le fournisseur A aurait dû lui proposer de réévaluer les mensualités dès la modification de son contrat, et non près de six mois plus, et qu'il devrait accorder à madame D un dédommagement à ce titre.

Aussi, il conviendrait que le fournisseur A accorde à madame D un dédommagement au titre de l'information insuffisante sur l'augmentation du prix de l'abonnement à la suite du renouvellement du contrat, correspondant à 50% de l'écart entre le prix de l'abonnement de son offre de renouvellement et celui du TRV du fournisseur A, pour la période du 30 décembre 2022 au 28 juin 2023 :

Période	Nombre de jours	Prix abonnement (en euros HT/mois)	Abonnement facturé (TVA incluse)	Abonnement facturé TRV ENERGIES STRASBOURGHC/HP 12kVA (en euros HT/mois)	Abonnement facturé si abonnement TRV (TVA incluse)	Ecart tarifaire 100%
du 30/12/22 au 28/06/23	180	330,33	2077,05	14,67	92,24	1984,81

Je note que le fournisseur A a permis à madame D de bénéficier du bouclier tarifaire sur ses consommations. Elle a, à ce titre, bénéficié d'une remise de 0,1432 euros HT/kWh, pour la période du 1^{er} février au 28 juin 2023, soit un total de 600,29 euros HT (720,35 euros TVA incluse).

Compte tenu des prix appliqués, inférieurs aux TRV en vigueur au 1^{er} février 2023, aboutissant à lui permettre de bénéficier d'un prix négatif en HC (0,1149 – 0,1432) et particulièrement faible en HP (0,1458 – 0,1432) et elle n'aurait pas pu bénéficier d'une telle remise avec une offre identique aux TRV. Aussi, cette somme a vocation à être déduite de l'écart précité. L'écart peut donc être évalué à 1 264,46 euros TTC. 50% de cette somme représente 632,23 euros TTC.

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

- **d'accorder à madame D un dédommagement de 632,23 euros TTC, au titre du manque de clarté du courrier d'information d'octobre 2022 ;**
- **d'accorder un dédommagement complémentaire de 100 euros TTC, au titre de la réévaluation tardive du montant des mensualités.**

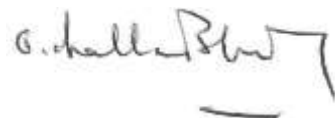
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Madame D est libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir, par simple message sur SOLLEN, dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée 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.

A défaut d'accepter la solution recommandée, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, madame D 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 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie