

Monsieur M

Paris, le 6 mai 2024

N°de dossier : **D2023-25862**
(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 résiliation du contrat de fourniture d'électricité de votre société de domiciliation et d'hébergement d'entreprises. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Depuis le 1^{er} juin 2017, vous étiez client de l'offre « Horizon C4 – 24 mois » auprès du fournisseur A. Dans le cadre du renouvellement de votre offre, le fournisseur A vous a adressé un courriel le 30 janvier 2023 vous informant des nouveaux prix applicables à compter du 1^{er} avril 2023 et pour une durée de 24 mois. Ce courriel précisait que si vous ne souhaitiez pas bénéficier de ces nouveaux prix, vous deviez changer de fournisseur « avec effet » au 1^{er} avril 2024. Vous avez souscrit un nouveau contrat avec le fournisseur B le 30 mars 2023 avec une date d'activation au 17 avril 2023.

Votre contrat avec fournisseur A a été renouvelé le 1^{er} avril 2023 et résilié le 17 avril 2023 à la suite de votre passage chez le fournisseur B. Aussi, le fournisseur A vous a facturé des frais de résiliation anticipée à hauteur de 15 102 euros.

Vous demandez l'annulation de ces frais de résiliation anticipée au motif que le courriel de le fournisseur A manquait de clarté. Vous indiquez en effet :

« Nous contestons cette pénalité, car la formulation « vous devez impérativement changer de fournisseur avec effet au 01/04/2023 » était pour nous, simple usager assez claire : changer de fournisseur avant le 01/04

Or avec cette formule « avec effet au 01/04/2023 » Le fournisseur A nous a trompés ou du moins délibérément mal informés. »

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

Le courriel que vous contestez me semble suffisamment clair et explicite : le changement de fournisseur (et non la souscription d'un nouveau contrat) devait être effectif au 1^{er} avril 2023 faute de quoi, le contrat était tacitement reconduit et des indemnités de résiliation anticipées (IRA) était susceptibles de vous être facturées.

Vous auriez également pu solliciter les conseils de votre courtier en énergie ou du nouveau fournisseur ainsi choisi qui, en tant que spécialistes du marché de l'énergie, auraient pu vous éclairer.

Je ne peux donc pas remettre en cause les IRA facturées, que le fournisseur A a plafonnées compte tenu du montant élevé de celles qu'il aurait pu mettre à votre charge en application des stipulations contractuelles.

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

LA RÉSILIATION TARDIVE DU CONTRAT

Le 30 janvier 2023, le fournisseur A vous a envoyé un courriel afin de vous informer des conditions de renouvellement de votre contrat et des nouveaux prix applicables à partir du 1^{er} avril 2023. Ce courriel précisait également les formalités à effectuer en cas de refus de renouvellement.

Pour bénéficier de cette offre, vous n'avez rien à faire : elle s'appliquera à compter du 01/04/2023.

Si vous ne souhaitez pas en bénéficier, et conformément à votre contrat, vous devez impérativement changer de fournisseur avec effet au 01/04/2023. **A défaut, vous serez engagé pour une durée de 24 mois**, aux conditions tarifaires précisées ci-avant et toute résiliation entraînera l'application de pénalités pour résiliation anticipée de votre contrat conformément à vos conditions générales de vente**.

Le 30 mars 2023, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur B avec un début de fourniture au 17 avril 2023, soit 16 jours après la date butoir indiquée par le fournisseur A dans votre courrier de renouvellement. Le changement de fournisseur intervenu le 17 avril 2023 a entraîné la résiliation par anticipation de votre contrat.

Je note que ce nouveau contrat précisait la période de livraison, ce qui aurait pu vous alerter sur le fait que le changement de fournisseur n'aurait pas pour « date d'effet » le 1^{er} avril 2023 :

Période
de
Livraison

17/04/2023
01/01/2024

En outre, ce contrat contenait la clause suivante :

- Avoir pris ses dispositions pour résilier son contrat de fourniture de gaz auprès son précédent fournisseur et ne pas être engagé avec ce dernier sur les mêmes périodes de fourniture que le présent Contrat,

Vous auriez pu, au moment de sa signature, interroger le courtier ou votre nouveau fournisseur pour vous conseiller quant à vos engagements précédents.

J'ai bien pris note que pour vous, l'information transmise par le fournisseur A signifiait que vous deviez souscrire un contrat avant le 1^{er} avril 2023. Pour autant, en droit, la date d'effet d'un contrat correspond à sa date d'entrée en vigueur effective. Pour les contrats de fourniture d'énergie, cette date est celle du changement effectif de fournisseur, qui est la seule information transmise par les distributeurs (distributeur A dans votre cas) aux fournisseurs d'énergie. J'ajoute que le courrier recommandé que vous avez envoyé au fournisseur A le 30 mars était tardif puisqu'il ne pouvait pas en avoir connaissance avant la date de reconduction (il ne l'a reçu que le 3 avril 2023) et ne pouvait que considérer que le contrat était renouvelé et s'approvisionner en conséquence.

Enfin, vous indiquez que vos index sont relevés tous les 16 du mois, ce qui vous empêchait de changer de fournisseur avec un début de fourniture au 1^{er} avril 2023. Cependant, je vous confirme qu'il vous était possible de changer de fournisseur avec effet au 1^{er} avril 2023 et ce indépendamment du rythme de relevé du distributeur A.

Je ne pourrai donc pas soutenir votre demande d'exonération des frais, qui relève davantage d'une incompréhension de votre part.

LES INDEMNITÉS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

À la suite de la résiliation de votre contrat, le fournisseur A vous a adressé une facture de résiliation le 8 septembre 2023 portant à votre charge des IRA, pour un montant total de 15 102 euros.

En ce qui concerne la facturation de ces frais, il convient de rappeler que la facturation d'IRA est une composante classique des contrats de fourniture d'électricité conclus à titre professionnel. Celle-ci est par ailleurs prévue à l'article 9.3.1 des conditions particulières de vente applicables à votre contrat.

Le détail du calcul des IRA était présenté en annexe de ce courrier.

Il ressort de ces stipulations que la facturation des IRA était bien prévue par vos CGV dans le cas où la résiliation de votre contrat serait consécutive à un changement de fournisseur.

En l'occurrence, le contrat avec le fournisseur A a bien été résilié dans le cadre d'un changement de fournisseur. Aussi, j'estime que le fournisseur A était fondé, en droit, à facturer ces frais.

Je précise à toutes fins utiles que la méthode de calcul stipulée par le fournisseur A ne tient pas compte de la consommation réelle puisqu'elle est basée sur des coefficients utilisés par le distributeur A pour reconstituer des flux. Le fournisseur A a été en mesure de justifier de la conformité de la somme réclamée avec sa formule de calcul (vous en trouverez le détail en Annexe 1) mais il l'a plafonnée à 15 102 euros.

En reprenant les consommations d'électricité enregistrées entre 2022 et 2023, j'ai évalué les sommes qui auraient été facturées par le fournisseur A à ce titre comme suit :

Poste	Consommations du 17/12/2022 au 18/12/2023	Prix (euro HTT)	Coût pour 2023 (en euros HTT)	Coût pour 2023 et 2024
HPH	53096	0,37433	19875,43	39750,8514
HCH	16557	0,15109	2501,60	5003,19426
HPE	51768	0,26013	13466,41	26932,8197
HCE	15627	0,07667	1198,12	2396,24418
			37041,55	74083,11

Le montant des IRA facturés par le fournisseur A représente environ 20% de la dépense prévisionnelle. Je ne dispose d'aucun élément pour le remettre en cause.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder une facilité de paiement.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette, selon les modalités convenues avec le fournisseur A.


Je demande au fournisseur A de m'informer des suites qu'il entend donner à ma recommandation dans le délai d'un mois.

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes 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 vous l'acceptez.

A défaut d'accepter la solution recommandée, 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