

Monsieur C

Paris, le 3 juin 2024

N° de dossier : D2023-27678  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige du syndicat des copropriétaires de la Villa R

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose le syndicat des copropriétaires de la Villa R (ci-après le SDC) située à T au fournisseur A concernant la facturation de sa consommation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le SDC conteste l'augmentation des prix facturés depuis le renouvellement de son contrat de fourniture d'électricité, le 1<sup>er</sup> décembre 2022, souscrit pour une puissance de 12 kVA. Vous demandez l'application des anciens prix. Vous estimez également que le montant versé au SDC au titre du bouclier tarifaire est anormalement faible.

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

**Le contrat de fourniture d'électricité souscrit le 1<sup>er</sup> décembre 2007 a fait l'objet de plusieurs renouvellements par le fournisseur A, non contestés par le SDC, jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2022.**

**Dans le cadre du dernier renouvellement du contrat, le fournisseur A a envoyé un courrier, le 5 octobre 2022, soit plus d'un mois avant la modification des conditions tarifaires du SDC.**

Toutefois, ce courrier ne respectait pas les dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation. En effet, et à supposer que le SDC ait pu en prendre connaissance, l'information délivrée par le courrier précité, ne permettait pas suffisamment d'apprécier les conséquences de la modification de prix applicables à la facturation du SDC (à savoir, une augmentation du montant de ses factures).

**De plus, le fournisseur A n'accordait au SDC qu'un délai d'un mois avant la reconduction du contrat pour le résilier alors que les dispositions précitées prévoient un délai de trois mois.**

**Aussi, je considère que le fournisseur A a fait perdre une chance au SDC de changer plus rapidement de fournisseur, et ainsi de bénéficier de prix plus avantageux (par exemple, les tarifs réglementés de vente d'électricité – TRV). Il devrait donc accorder au SDC un dédommagement.**

**Par ailleurs, le fournisseur A a appliqué les mesures gouvernementales prises pour limiter l'impact des hausses de prix de l'électricité. Le SDC a perçu une aide au titre du bouclier tarifaire « *habitat* »**

**collectif » pour sa consommation d'électricité du second semestre de l'année 2022 et du premier semestre de l'année 2023. Vous contestez le montant de l'aide versée.**

**Or, le montant des aides perçues a été validé et versé au fournisseur par l'Agence de services et de paiement (ASP) : il ne m'appartient pas de remettre en cause les calculs réalisés par l'ASP.**

**Ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas respecté les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation lors du dernier renouvellement du contrat de fourniture d'électricité du SDC, je transmets une copie de la présente à la DGCCRF.**

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

## **LE RENOUVELLEMENT DU CONTRAT**

Le SDC a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A le 1<sup>er</sup> décembre 2007, pour une puissance de 12 kVA. Celui-ci a fait l'objet de plusieurs renouvellements, non contestés, jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2022. Le SDC a résilié ce contrat le 7 avril 2023, avant son échéance. J'observe qu'aucun frais de résiliation anticipée n'a été facturé par le fournisseur A.

Le fournisseur A n'a pas été en mesure de transmettre le contrat signé en décembre 2007 durant la médiation, que vous indiquez ne pas avoir en votre possession.

Jusqu'au mois de mai 2023, le SDC était géré par un syndic professionnel, le cabinet A. Depuis cette date, le SDC est géré par un syndicat coopératif.

Un courrier a été envoyé par le fournisseur A le 5 octobre 2022, pour informer l'ancien syndic du renouvellement du contrat du SDC, à l'adresse suivante :

Il convient de préciser que la réglementation n'impose pas l'envoi de cette information par courrier en recommandé avec accusé de réception.

Ce courrier du 5 octobre 2022 rappelait la date de fin d'engagement du SDC, les nouveaux prix envisagés, ainsi que la possibilité de refuser cette reconduction.

À partir du 1<sup>er</sup> décembre 2022, les prix facturés ont été les suivants :

<b>Abonnement annuel HTT</b>		<b>Prix de la Consommation HTT</b>
<b>Frais fixes (€/an)</b>	<b>Réservation de puissance (€/kVA/an)</b>	
153,78	9,17	987,84 €/MWh soit 0,98784 €/kWh

L'ancien syndic a affirmé ne pas avoir reçu ce courrier.

Le fournisseur A semble disposer de la preuve de l'envoi de ce courrier simple puisqu'il en a transmis une copie. Il ne me revient pas, en tant que médiateur, de remettre en cause les affirmations du fournisseur A selon lesquels le courrier a été envoyé ainsi que le facsimilé transmis.

Ce courrier rappelait la date de fin d'engagement, les nouveaux prix envisagés ainsi que la possibilité de refuser la tacite reconduction du contrat.

Je tiens à préciser que le fournisseur avait la possibilité de réviser ses conditions tarifaires lors du renouvellement de ce contrat, moyennant le respect d'un préavis d'un mois prévu par l'article L.224-10 du

code de la consommation qui prévoit : « 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. »

Tout d'abord, le courrier été envoyé par le fournisseur A 57 jours avant l'application des nouveaux prix et accordait au SDC un délai d'un mois avant la reconduction du contrat pour le résilier, ce qui est contraire aux dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation, selon lesquelles le SDC disposait d'un délai maximal de trois mois à compter de la réception du courrier de renouvellement.

Ensuite, je constate que le courrier ne rappelait pas les anciens prix et ne précisait pas le pourcentage d'augmentation par rapport à ces derniers. En effet, le courrier se contentait de renvoyer à la consultation de la grille tarifaire pour connaître les nouveaux prix HT du kWh, qui était illisible puisqu'elle présentait différents prix avec plusieurs options de TURPE, et il était difficile de déterminer quel prix serait applicable.

Le prix du kWh a très fortement augmenté, de 0,32558 euro HT/kWh à 0,98784 euro/kWh HT, ce qui représente une multiplication par trois.

Or, j'estime que l'information délivrée par le courrier précité, ne permettait pas d'apprécier l'ampleur de la hausse des prix. Le syndic a donc perdu une chance de comparer les offres et de bénéficier de prix plus avantageux. Il aurait pu par exemple souscrire un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé avec le fournisseur B.

Au regard de ces éléments et dans un esprit de médiation, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur A accorde un dédommagement correspondant à la moitié de la différence entre le prix facturé à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2022 (après déduction du bouclier tarifaire déjà accordé) et les tarifs réglementés de vente (TRV). J'ai évalué la différence comme suit :

Mois	kWh	euro HTT/kWh	euros HT	déduction bouclier	euros HT facturés	TRV (euro HTT/kWh)	euros HT	total TRV	écart
déc-22	2023	0,98784	1998,40	-1191,02	8958,58	0,1374	277,96	1801,52	7157,05
janv-23	2193	0,98784	2166,33	-1084,12		0,1374	301,32		
févr-23	2824	0,98784	2789,66			0,1708	482,34		
mars-23	2495	0,98784	2464,66			0,1708	426,15		
avr-23	1837	0,98784	1814,66			0,1708	313,76		

Le fournisseur A devrait donc accorder au SDC un dédommagement de 3 578,53 euros HT soit 4 294,23 euros TTC.

## LE BOUCLIER TARIFAIRE

Afin de limiter l'impact de la hausse des prix de l'énergie, le Gouvernement a pris des mesures appelées « bouclier tarifaire habitat collectif » pour les copropriétés. En électricité, le dispositif était le suivant :

« Il s'agit d'une aide plafonnée, appliquée à la consommation d'électricité, qui permet de réduire le prix payé in fine par les organismes gestionnaires de logements collectifs. Une limite est posée : le prix après aide ne peut pas être inférieur au prix payé par les consommateurs individuels bénéficiant du bouclier tarifaire. Pour la période allant du 1er juillet 2022 au 31 décembre 2022, la compensation au titre du bouclier « collectif

» correspond à 70% de la facture au-delà du TRVe gelé, dans la limite d'un plafond unitaire d'aide de 130€/MWh. En 2023, la compensation au titre du bouclier « collectif » correspond à 100% de la facture au-delà du TRVe gelé, dans la limite d'un montant forfaitaire égal à la différence entre le TRVe et le TRVe gelé soit 143,2 €/MWh.

Le montant unitaire maximal de l'aide (hors « top up ») est de :

- 130 €/MWh pour les consommations du second semestre 2022 ;
- 143,2 €/MWh pour celles du premier semestre 2023 ;»<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://www.ecologie.gouv.fr/faq-aide-en-faveur-lhabitat-collectif-residentiel-electricite-gestionnaires-organismes>

À ce titre, le SDC a perçu des déductions d'un montant de 2 518,51 euros TTC pour sa consommation du second semestre de l'année 2022 et d'un montant de 1 300,94 euros TTC pour sa consommation du 1<sup>er</sup> janvier au 7 avril 2023, date à laquelle le contrat a été résilié. Vous estimez ce montant anormalement faible.

À toutes fins utiles, je vous précise que le montant des aides perçues est validé et versé au fournisseur par l'Agence de services et de paiement (ASP) et qu'il ne m'appartient pas de remettre en cause les calculs réalisés par l'ASP.

Vous trouverez ci-dessous un tableau présentant les prix appliqués depuis le dernier renouvellement du contrat du SDC ainsi que la consommation mise à sa charge et le montant perçu au titre du bouclier tarifaire pour l'année 2023.

Période	Prix du kWh (en euros HT / kWh)	kWh	Montant déduit au titre du bouclier tarifaire (en euros HT)	Déduction moyenne au titre du bouclier tarifaire (en euros HT / kWh)	Prix moyen après application du bouclier tarifaire (en euro HT / kWh)
07/01/2023 au 07/04/2023	0,98784	7156	1084,12	0,1515	0,8363

Compte tenu de la consommation mise à la charge du SDC, du 7 janvier au 7 avril 2024, ceci réduit le prix moyen appliqué à 0,8363 euro HT / kWh, soit un prix très nettement supérieur au tarif réglementé de vente (TRV) d'électricité non-gelé déterminé pour le premier semestre 2023.

Durant la médiation, le fournisseur A a indiqué que le SDC n'était pas éligible à l'aide complémentaire « top-up », qui ne s'appliquait qu'aux contrats de fourniture de gaz naturel.

Je ne partage pas cette analyse, en effet, les pouvoirs publics ont mis en place une aide complémentaire, applicable aux « structures ayant dû contractualiser à des prix extrêmement hauts au cours du second semestre 2022 (ou jusqu'au 30 juin 2023 pour l'aide en 2024), une aide spécifique complémentaire à la compensation au titre du bouclier tarifaire sera apportée. Cette aide complémentaire sera versée lorsque le prix unitaire du contrat est de plus de 30% supérieur au prix unitaire du tarif réglementé de vente d'électricité (TRVe) non gelé (part variable). Au-delà de ce seuil, 75% du prix de l'électricité contractualisé sera pris en charge par l'État. Cette aide couvre, pour les contrats concernés, les consommations prises en charge par les boucliers à partir du second semestre 2022. »<sup>2</sup>

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

- d'accorder au SDC un dédommagement correspondant à la moitié de la différence entre les prix facturés du 1<sup>er</sup> décembre 2022 au 7 avril 2023 et les TRV, ce qui représente un montant de 4 294,23 euros TTC ;
- de vérifier si le SDC était éligible à l'aide complémentaire « top-up » ;
- mettre en place une facilité de paiement pour le solde restant dû.

**Enfin, je recommande au SDC de s'acquitter de sa dette, selon les modalités convenues avec le fournisseur A.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Le SDC 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.

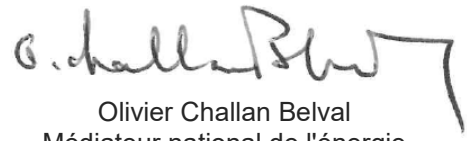
Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

A défaut d'accepter la solution recommandée, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, le SDC 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).

<sup>2</sup> <https://www.ecologie.gouv.fr/faq-aide-en-faveur-lhabitat-collectif-residentiel-electricite-gestionnaires-organismes>

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a stylized flourish at the end.

Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie