

Madame C

Paris, le 30 août 2024

N° de dossier : **D2024-03505**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et aux distributeurs B et C concernant la facturation de vos consommations d'électricité et de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous étiez titulaire de contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel avec le fournisseur A depuis le 20 avril 2022, offre « XXX Soir et WE » pour l'électricité et offre « Classique Gaz ». Vous avez indiqué que vous aviez été démarchée à domicile.

Vous contestez la variation des prix appliqués à vos consommations d'électricité et de gaz naturel. Vous contestez également le montant des factures de clôture émises par le fournisseur A le 19 juillet 2022 pour le gaz naturel d'un montant de 1 283,56 euros TTC après déduction de vos paiements de 554,19 euros, et le 20 juillet 2022 pour l'électricité de 191,08 euros TTC après déduction de vos paiements de 1 045,14 euros.

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

S'agissant du contrat de fourniture de gaz naturel souscrit avec le fournisseur A, celui-ci prévoyait que le prix du kWh hors taxes serait indexé sur un tarif de référence, avec une déduction de 11% par rapport à celui-ci.

Le fournisseur A définissait lui-même chaque mois le barème de prix applicable. Mais l'offre ne comportait aucune information sur les risques liés à ce mode de détermination des prix, pouvant fortement augmenter.

De plus, aucune information du fournisseur A ne vous a alertée sur les augmentations de prix pratiqués d'un mois sur l'autre autrement que par un courriel.

Par ailleurs en octobre 2022, le fournisseur A annonçait dans un courriel émis que le prix de référence serait non plus réduit de 11% mais de 3 euros par MWh. Ce faisant, le prix du kWh a augmenté ce dont vous n'avez pas été alertée. Or l'information essentielle au regard de l'évolution des prix était celle qu'il aurait dû vous transmettre lors de la souscription pour vous informer du mode d'indexation, puis chaque mois.

Il s'avère par ailleurs que votre Consommation Annuelle de Référence (CAR) de gaz (3 070 kWh) a été sous-évaluée lors de la mise en service de votre contrat. Le fournisseur A n'a pas apporté de justifications à ce sujet, ce qui explique que vous ayez reçu une facture de clôture importante. De plus, en raison de la sous-évaluation de la CAR, vos mensualités ont été sous estimées à la souscription, ce qui vous a trompée sur la réalité des prix pratiqués par le fournisseur.

Page 1 sur 6

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.

Compte tenu de ces éléments, je considère que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement compensant l'écart entre les prix appliqués et les tarifs réglementés de vente de gaz naturel, dont vous auriez pu bénéficier par l'intermédiaire d'un fournisseur de gaz indexant ses prix sur cet indice.

S'agissant du contrat de fourniture d'électricité : le contrat prévoyait des prix du kWh hors taxes indexés sur un tarif de référence avec une réduction de 40% appliquée au prix du kWh en HC (heures creuses) et WE (week-end) par rapport au prix du kWh en HP (heures pleines).

Or, à partir du 1^{er} septembre 2022, le fournisseur A a augmenté les prix appliqués, qui sont devenus fixes.

Le fournisseur A vous a adressé un courriel afin de l'informer de cette évolution et a transmis la preuve d'envoi de ce courriel. Toutefois l'information présente dans ce courriel ne vous permettait pas de prendre la mesure de cette augmentation.

Ainsi, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement au regard de la consommation effectuée, entre le 1^{er} septembre 2022 et la résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité.

Ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas respecté les dispositions de l'article L.224-3 et de l'article L.224-10 du code de la consommation en ne vous informant pas des risques induits par la méthode de détermination de vos prix et de la modification de vos prix, de manière claire et compréhensible, je transmets une copie de la présente à la DGCCRF (DDPP de P).

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

LE CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL

Vous contestez la facture de résiliation émise le 19 juillet 2023 d'un montant de 1 283,56 euros TTC après déduction de vos paiements de 554,19 euros TTC.

Le contrat souscrit prévoyait que le prix du kWh hors taxes serait indexé sur un tarif de référence appelé à évoluer chaque mois et fixé par le fournisseur A en fonction de ses coût d'approvisionnement, avec une déduction de 11% par rapport à celui-ci. Aucune information ne vous alertait sur les risques de hausse des prix.

Le contrat a été modifié en octobre 2022 en passant d'un abattement de 11% à une remise de 3 euros par MWh par rapport au barème de référence.

Vous trouverez ci-après un tableau récapitulatif des prix appliqués avec le pourcentage d'évolution mensuelle entre l'ancien et le nouveau prix :

Mois	Prix appliqués par le fournisseur A en euros HTT)	Pourcentage d'évolution
juin-22	0,1190	
juil-22	0,1165	-2%
août-22	0,1489	28%
sept-22	0,1891	27%
oct-22	0,2645	40%
nov-22	0,2584	-2%
déc-22	0,2415	-7%
janv-23	0,2322	-4%
févr-23	0,2300	-1%
mars-23	0,2111	-8%
avr-23	0,1373	-35%
mai-23	0,1343	-2%
juin-23	0,1307	-3%

Cependant le fournisseur A n'a pas transmis les éléments sur lesquels il se basait pour déterminer ce tarif de référence ; dès lors l'annonce d'une réduction de 11% laisse perplexe. Il semblerait que le tarif de référence était déterminé unilatéralement par le fournisseur A. Aussi, ce type d'offre impliquait une information un mois avant l'application des nouveaux prix.

Dès lors, la question se pose de savoir comment vous étiez informée chaque mois du prix auto déterminé par le fournisseur A avant qu'il ne s'applique.

- **L'informations mensuelle sur l'évolution des prix**

Le fournisseur A a indiqué qu'un courriel vous était envoyé au début de chaque mois pour vous informer des prix appliqués le mois suivant, et ce conformément aux dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation pour lesquels le fournisseur A, m'apporte une copie des grilles tarifaires uniquement pour les mois de septembre 2022 à juin 2023.

Si le fournisseur A m'a effectivement transmis la copie des grilles tarifaires, il ne m'a pas transmis de copie de la trame de ces courriels, mais uniquement leur preuve d'envoi. Vous contestez avoir reçu ces courriels envoyés mensuellement. Le fournisseur A a transmis la preuve d'envoi de ces courriels.

Toutefois, les informations fournies par le fournisseur A se bornaient à mentionner les prix applicables le mois suivant, sans faire référence aux prix précédents. Aussi vous n'étiez pas en mesure d'évaluer la répercussion de cette évolution sur votre facturation.

Par ailleurs, le fournisseur A a modifié votre contrat le 1^{er} octobre 2022.

En effet, le 1^{er} septembre 2022, le fournisseur A a adressé un courriel vous faire part d'une évolution de votre contrat de fourniture de gaz naturel.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a transmis le courriel qui a été adressé le 1^{er} septembre 2022, ainsi que sa preuve d'envoi.

Aussi cette communication pouvait sembler rassurante et laissait penser que vous alliez bénéficier de prix plus avantageux, il n'en demeure pas moins que le prix du kWh a augmenté de 40% entre septembre et octobre 2022, sans qu'aucune information relative à l'importance de cette hausse ne vous soit adressée.

Compte tenu de ces éléments, le fournisseur A ne vous a pas mise en mesure, chaque mois, d'anticiper l'impact de l'évolution des prix sur votre facturation.

- **Vos mensualités**

Il ressort des éléments transmis par le distributeur C que vous occupez le même logement depuis 2011 et que vos consommations de gaz naturel sont stables.

Avec le fournisseur A, les mensualités ont été fixées à 42,63 euros par mois, soit 468,93 euros TTC pour une année.

Le fournisseur A a indiqué que lors de la souscription de votre contrat, il avait estimé votre consommation annuelle de référence (CAR) à 3 070 kWh. Celle-ci s'est révélée inférieure à votre consommation réelle. En effet, la consommation en 2021 était de 8 000 kWh.

Il est donc établi que le fournisseur A a de lui-même déterminé la CAR au moment de la souscription du contrat et l'a sous-estimée, sans se fier aux données du distributeur C et en contradiction avec l'historique de vos consommations.

Le fournisseur A n'a pas justifié cette sous-évaluation qui traduit de sa part un défaut de conseil qui vous a induite en erreur sur la réalité de votre budget énergie.

Or, les mensualités représentent, pour beaucoup de consommateurs, le seul point de comparaison des offres des fournisseurs. Aussi, je suspecte des méthodes de vente trompeuses dans votre cas consistant à minimiser le coût prévisionnel de votre dépense d'énergie en sous-estimant le montant de vos mensualités lors de la souscription de votre contrat.

Cependant, le fournisseur A a indiqué que vos mensualités avaient été réajustées pour tenir compte du niveau mensuel de vos consommations et des augmentations de prix, mais ne m'en a pas transmis le montant. Si cette mesure allait dans le bon sens, force est de constater que cette réévaluation était insuffisante et ne vous a pas permis de prendre la mesure de l'augmentation des prix.

Le fournisseur A a précisé que : « Dans le cadre du traitement de la réclamation de madame COUTURIER, nous avons appliqué un dédommagement de 128,35 euros sur la facture de services N° XXXXX, équivalent à 10% du solde de la facture N° XXXXX, au titre d'une mensualisation insuffisante en gaz. »

Enfin, il ressort des éléments transmis par le distributeur C que le fournisseur A a formulé, à tort, une demande de mise en service au distributeur C lors de votre souscription et non une demande de changement de fournisseur, alors que vous occupiez ce logement depuis 2011. Aussi, je recommande au fournisseur A de vous rembourser, le cas échéant, les frais de mise en service qui vous ont été facturés.

• Conclusions

En sous-estimant vos consommations et vos mensualités votre fournisseur vous a fait perdre une chance de vous apercevoir plus tôt de l'importance des prix et de comparer votre offre avec celles d'autres fournisseurs (certains proposant des offres au niveau des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, gelés par les pouvoirs publics).

Tenant compte de la qualité insuffisante de l'information transmise, et de l'estimation erronée du montant de vos mensualités lors de la souscription de votre contrat, de la réévaluation insuffisante de leur montant en cours de contrat, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement équivalent à 100% de la différence entre les prix pratiqués et les prix des tarifs réglementés de vente de gaz naturel.

À titre de comparaison j'ai évalué l'écart entre les prix qui ont été facturés par le fournisseur A et ceux des TRV en vigueur à la même période, pour une classe de consommation B1 adaptée à vos usages :

Mois	kWh facturés	Prix appliqués par le fournisseur A (en euros HTT)	TRV gélés (en euros HTT)	Ecart en euros TTC
juin-22	90	0,1190	0,0655	5,78
juil-22	147	0,1165	0,0643	9,21
août-22	101	0,1489	0,0643	10,25
sept-22	159	0,1891	0,0643	23,81
oct-22	238	0,2645	0,0643	57,18
nov-22	633	0,2584	0,0643	147,44
déc-22	992	0,2415	0,0643	210,94
janv-23	1097	0,2322	0,0791	201,54
févr-23	1073	0,2300	0,0791	194,30
mars-23	929	0,2111	0,0791	147,15
avr-23	643	0,1373	0,0791	44,91
mai-23	293	0,1343	0,0791	19,41
juin-23	181	0,1307	0,0791	11,21
				1083,12

LE CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

Le contrat activé le 12 juin 2022, offre Soir et Week-End HPHC prévoyait « une réduction de -40% sur le prix HT du kWh en heures creuses et toutes les heures du week-end par rapport au prix du kWh HT en heures pleines ». Ce contrat ne comportait, à priori, pas de durée d'engagement, de sorte que les conditions contractuelles et tarifaires pouvaient être modifiées à tout moment.

Vous contestez la facture de résiliation émise par le fournisseur A le 29 juillet 2023 de 191,08 euros TTC après déduction de vos paiements de 1 045,14 euros.

Le 1^{er} août 2022, le fournisseur A vous a adressé un courriel afin de vous informer de la modification de votre offre pour tenir compte de l'augmentation des prix de l'électricité.

En effet, du 16 juin 2022 au 31 août 2022, les prix du kWh appliqués étaient de 0,1132 euro HT en HC et le Week-End et de 0,1887 euro HT en HP. Après la modification du contrat, les prix étaient de 0,2333 euro HT/kWh en HC et le Week-End et de 0,3889 euro HT/kWh en HP, soit une multiplication par 2 environ.

A cet égard le fournisseur A a transmis le courriel qui vous a été adressé, ainsi que la preuve d'envoi de ce courriel :

Vous avez indiqué ne pas avoir reçu ce courriel. Je ne peux toutefois pas remettre en cause l'envoi de ces documents, qui est attesté par les éléments transmis. Il est possible qu'il ait été considéré comme un courriel indésirable par votre messagerie.

La réglementation n'impose pas à le fournisseur A de s'assurer de la lecture effective des informations transmises. Je considère toutefois qu'il aurait pu se doter d'un outil permettant de s'en assurer.

Aussi, les informations fournies par le fournisseur A se bornaient à mentionner une évolution des prix à la, sans faire référence aux prix précédents. Il était seulement indiqué que ces prix étaient plus élevés que le Tarif Réglementé de Vente sans qu'un comparatif entre ces prix ne soit effectué. Aussi vous n'étiez pas en mesure d'évaluer la répercussion de cette évolution sur votre facturation.

De plus, je rappelle que le contrat a été signé dans le cadre d'un démarchage à domicile.

Au surplus, et à titre de comparaison j'ai évalué l'écart entre les prix qui ont été facturés et des TRV en vigueur à la même période :

Période pour les HC et WE	kWh facturés	Prix appliqués par le fournisseur A (en euros HTT)	TRV en vigueur (en euros HTT)	Ecart en euros TTC
du 1er septembre 2022 au 31 janvier 2023	738,66	0,2333	0,1149	104,95
du 1er février 2022 au 25 juin 2023	734,27	0,1344	0,1336	0,70
Période pour les HP	kWh facturés	Prix appliqués par le fournisseur A (en euros HTT)	TRV en vigueur (en euros HTT)	Ecart en euros TTC
du 1er septembre 2022 au 31 janvier 2023	738,07	0,3889	0,1458	215,31
du 1er février 2022 au 25 juin 2023	626,89	0,224	0,1847	29,56
TOTAL				350,53
50%				175,26

J'ai constaté que le prix appliqué par le fournisseur A avait baissé à compter du 1^{er} février 2023, mais en restant toutefois supérieur à celui des TRV.

Aussi compte tenu de la transmission d'une information insuffisante, ce qui ne vous a pas permis de prendre la mesure des évolutions de prix appliqués à votre consommation, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement équivalent à 50% de la différence entre les prix pratiqués et ceux des TRV en vigueur pour la période allant du 1^{er} septembre 2022 à la résiliation de votre contrat intervenue le 25 juin 2023.

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

- **vous accorder un dédommagement de 1 083,12 euros TTC au titre de la sous-estimation de la consommation annuelle prévisionnelle en gaz lors de la souscription, de de réévaluation insuffisante du montant de vos mensualités, et des informations insuffisamment claires et transparentes transmises lors de la modification des prix, incluant le dédommagement proposé de 128,35 euros TTC ;**
- **vous rembourser le cas échéant les frais de mise en service facturés à tort ;**
- **un dédommagement de 175,26 euros TTC équivalent à 50% de la différence entre les prix pratiqués et les prix des tarifs réglementés de vente de l'électricité entre le 1^{er} septembre 2022 et la résiliation de votre contrat intervenue le 26 juin 2023 ;**
- **vous proposer, le cas échéant, un plan d'apurement de votre dette adaptée à vos ressources.**

Enfin je vous recommande d'accepter mes explications, et de régler, le cas échéant votre solde restant dû selon les modalités convenues avec le fournisseur A.

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.

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, 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie