

Monsieur M

Paris, le 2 décembre 2024

N° de dossier : **D2024-11238**  
(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 facturation de votre consommation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été titulaire de deux contrats successifs avec le fournisseur A : le premier a été souscrit le 29 novembre 2021 et a été résilié par le fournisseur A le 16 août 2023 en raison d'impayés, et le second a été souscrit le 21 août 2023.

Concernant le premier contrat, vous contestez la facture de régularisation du 24 octobre 2022, d'un montant de 4 289,83 euros TTC après déduction des mensualités réglées pour un total de 968,22 euros, et la facture de résiliation du 21 février 2024, d'un montant de 7 480,44 euros TTC après déduction des mensualités réglées pour un total de 783,27 euros.

Vous estimez avoir été induit en erreur par le fournisseur A lors de la souscription de votre contrat en novembre 2021 : le fournisseur A vous aurait proposé un échéancier de mensualisation incohérent par rapport aux prix souscrits, ce que vous indiquez avoir découvert lors de l'émission de votre première facture, en octobre 2022. Vous contestez par ailleurs les prix facturés à compter du 30 novembre 2022, qui ne correspondent pas à ceux de votre contrat. Vous sollicitez la rectification de votre facturation.

Concernant le second contrat, vous contestez la facture de régularisation du 30 juillet 2024, d'un montant de 2 717,67 euros TTC après déduction des mensualités réglées pour un total de 870,10 euros TTC. Vous estimez que le solde de la facture précitée est anormalement élevé au regard de mensualités réglées sur la période, qui avaient été définies par le fournisseur A.

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

**Les mensualités mises en place par le fournisseur A pour les deux contrats étaient sous-estimées.**

**Concernant le premier contrat, le fournisseur A ne disposait pas d'historique de votre consommation dans ce logement afin de mieux estimer votre consommation annuelle prévisionnelle (CAR). Les seuls éléments à sa disposition pour évaluer votre consommation annuelle prévisionnelle étaient les caractéristiques de votre logement ainsi que vos usages de l'électricité, dont vous l'avez informé lors de votre souscription.**

Néanmoins, le fournisseur A avait accès aux relevés mensuels de votre compteur communicant, et était en mesure de s'apercevoir que la consommation prévisionnelle avait été dépassée dès le mois de janvier 2022, soit environ un mois après la souscription de votre contrat. Il aurait dû réévaluer en conséquence votre échéancier de mensualisation et vous en informer afin d'éviter une régularisation importante.

En outre, j'estime que la mention « *prix indexés à ceux des tarifs réglementés* » sur le contrat souscrit était susceptible d'être mal interprétée et pouvait laisser penser que les prix étaient alignés sur les tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité alors que ce n'était pas le cas ; seule l'évolution des prix a été indexée sur les TRV d'électricité. Il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement à ce titre.

Concernant le second contrat, le fournisseur A disposait de votre historique de consommation. Pourtant, la consommation annuelle prévisionnelle prise en compte était plus de 5 fois inférieure à votre niveau de consommation réel, ce qu'il ne pouvait ignorer. Cette absence de suivi de l'adéquation de vos mensualités a abouti à vous priver une nouvelle fois de l'intérêt de la mensualisation (lisser vos paiements). Il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement à ce titre.

En outre, les prix facturés par le fournisseur A dans le cadre de votre premier contrat ont fortement augmenté à l'occasion de son renouvellement, le 30 novembre 2022. Le fournisseur A a justifié vous avoir transmis un courriel d'information respectant le délai prévu par l'article L. 224-10 du code de la consommation qui exige un délai de prévenance d'un mois. J'estime que l'information transmise n'était pas suffisamment claire et compréhensible pour vous permettre de mesurer l'ampleur de l'augmentation tarifaire.

Le fournisseur A a tiré les conséquences de cela en vous accordant un dédommagement que j'estime équitable. Par ailleurs, le fournisseur A a déduit les compensations au titre du bouclier tarifaire applicable à compter du 1<sup>er</sup> février 2023, auquel vous étiez éligible.

Enfin, le fournisseur A n'ayant pas respecté les dispositions des articles L.224-10 et L. 224-15 du code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine.

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

## LE CONTRAT SOUSCRIT EN NOVEMBRE 2021

- **La souscription du contrat**

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A le 29 novembre 2021. L'offre « XXX » souscrite vous permettait de bénéficier pendant un an de prix HT du kWh soumis aux évolutions des tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité sur la période.

Le fournisseur A a précisé « *Monsieur M a souscrit son premier contrat référencé WPP10519017 via une plateforme de comparateurs de prix.* »

Vous avez indiqué que le montant des mensualités proposées par le partenaire du fournisseur A, de 88,02 euros par mois, a été déterminant dans votre souscription. Le montant annuel de votre échéancier de mensualisation vous semblait correspondre à des prix avantageux, ce qui n'était pas le cas, les prix applicables lors de votre souscription, de 0,16989 euro HT/kWh en heures creuses (HC) et de 0,25053 euro HT/kWh en heures pleines (HP) étant 42% plus élevés que les TRV en HC et 210% plus élevés que les TRV en HP.

En effet, lors de votre souscription, vous bénéficiez de prix HT du kWh soumis aux évolutions des TRV sur la période, mais le prix de départ n'était pas équivalent à celui du kWh au TRV, ce sur quoi le fournisseur A aurait pu attirer votre attention.

Or, les éléments contenus dans les CPV (conditions particulières de vente) et la grille tarifaire n'attiraient pas votre attention sur le niveau de prix qui n'était pas aligné sur celui des TRV, comme peut le laisser penser à tort la formulation de prix « *indexés sur les TRV* ». Cette formulation signifie en effet que les prix suivent les évolutions des TRV, mais ne signifie pas que les prix sont alignés sur les TRV. Informé de ce fait, vous auriez pu trouver de meilleures conditions en souscrivant un contrat dont les prix étaient réglementés.

En outre, le fournisseur A a reconnu que « *Concernant les CAR prises en compte lors des souscriptions de Monsieur M, nous ne sommes pas en mesure de vérifier les calculs effectués permettant de définir celles-ci. Cependant, nous constatons, en effet, une sous-estimation avérée.* »

Effectivement, le fournisseur A a estimé votre consommation annuelle d'électricité à 2 700 kWh. Or, vous avez consommé 17 172 kWh du 1<sup>er</sup> décembre 2021 au 18 novembre 2022.

Le fournisseur A ne disposait pas d'historique de votre consommation dans ce logement afin de mieux estimer votre consommation annuelle prévisionnelle. Les seuls éléments à sa disposition pour évaluer votre consommation annuelle prévisionnelle étaient les caractéristiques de votre logement, ainsi que vos usages de l'électricité dont vous l'avez informé lors de votre souscription.

Il était précisé sur votre contrat que votre mode de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire serait réalisé à l'aide de l'électricité.

Vous avez en effet déclaré habiter à deux un appartement de 68 m<sup>2</sup>, dont le chauffage, la production d'eau chaude ainsi que la cuisson sont assurés par l'électricité, et disposez d'appareils électriques usuels. Selon le module que j'ai mis en place sur le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr), la consommation annuelle d'électricité d'un logement similaire au vôtre devrait se situer entre 8 060 et 15 800 kWh, ce qui était au minimum plus de trois fois plus élevé que la consommation prévisionnelle estimée par le fournisseur A.

En tout état de cause, le fournisseur A, de son côté, avait accès aux relevés mensuels de votre compteur communicant, et était en mesure de s'apercevoir que la consommation annuelle prévisionnelle avait été dépassée dès le mois de janvier 2022, soit environ un mois après la souscription de votre contrat. Il aurait dû réévaluer en conséquence votre échancier de mensualisation et vous en informer.

Vous avez perdu une partie de l'intérêt de la mensualisation (lisser vos paiements) puisque le fournisseur A, qui reconnaît que votre échancier de mensualisation mis en place en cours de contrat était sous-évalué, n'a pas réévalué vos mensualités en cours d'année, alors que vous étiez équipé d'un compteur communicant Linky qui télétransmettait des index mensuellement.

Il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement à ce titre. J'estime en effet que le devoir de conseil incombe au fournisseur professionnel envers son cocontractant.

Compte tenu de ce qui précède, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement à ce titre, équivalent à 50% de l'écart entre les prix de votre contrat et les TRV d'électricité applicables pour vos consommations du 1<sup>er</sup> décembre 2021 au 29 novembre 2022.

J'ai calculé que 50% de la différence précitée représente 1 489,60 euros TVA incluse.

- **L'évolution de vos prix**

Le fournisseur A était en mesure de faire évoluer votre contrat au terme de la période d'un an.

Le fournisseur A vous a envoyé un courriel le 28 octobre 2022, soit 33 jours avant l'évolution tarifaire prévue pour le 30 novembre 2022, concernant l'évolution des prix applicables à votre contrat, conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation qui prévoit un délai d'un mois.

Vous contestez la réception du courriel précité. Je ne peux pas remettre en cause l'envoi de ce courriel, attesté par les éléments transmis par le fournisseur A en cours de médiation.

En tout état de cause, l'article L. 224-10 du code de la consommation n'impose pas au fournisseur A de s'assurer de la bonne réception du courriel, même si cela pourrait être souhaitable compte tenu de l'importance que peut

revêtir le renouvellement d'un contrat. L'article précité n'impose pas au fournisseur que l'information soit transmise à son cocontractant par lettre recommandée (classique ou électronique) avec accusé de réception.

Vous avez ainsi basculé vers l'offre « XXXX » à compter du 30 novembre 2022.

En effet, l'article L. 224-10 du code de la consommation prévoit que le fournisseur a la possibilité de modifier ses prix, à condition de vous en informer au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles modalités. Votre contrat prévoyant une période ferme d'engagement d'un an, le fournisseur A pouvait modifier la formule d'indexation de vos prix à l'issue de cette période.

L'article L. 224-10 du code de la consommation est ainsi libellé :

*« 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.** (...) »*

Les prix applicables à votre contrat ont augmenté, ce que ne précisait pas le courriel d'information du 28 octobre 2022 qui se contentait de mentionner les nouveaux prix (HT) du kWh et ne mentionnait pas les anciens prix.

Or, une telle présentation aurait pu vous permettre de mieux comprendre l'impact de cette évolution tarifaire sur votre facturation, notamment le pourcentage d'évolution par rapport aux anciens prix applicables jusqu'au 29 novembre 2022.

En effet, le prix du kWh est passé de 0,24129 à 0,41290 euro HT/kWh en HC, soit +71%, et de 0,30618 à 0,44380 euro HT kWh en HP, soit +210%.

Compte tenu de ce qui précède, j'estime que l'information assurée par le fournisseur A n'a pas respecté l'article L. 224-10 du code de la consommation et est susceptible de vous avoir induit en erreur sur la réalité des prix facturés à compter du 19 janvier 2023.

Cependant, le fournisseur A a mis en œuvre les mesures ci-dessous :

- dédommagement (« aide du fournisseur A ») de 1 632,09 euros TTC, correspondant à l'application du tarif réglementé de vente (TRV) d'électricité pour vos consommations du 30 novembre 2022 au 31 janvier 2023 ;
- annulation de 3 077,15 euros TTC, correspondant à l'application du bouclier tarifaire auquel vous étiez éligible, compensant la différence entre les prix facturés par le fournisseur A et les TRV d'électricité pour vos consommations du 1<sup>er</sup> février 2023 au 30 septembre 2023.

Toutefois, le fournisseur A a précisé avoir commis une erreur lors du calcul de la compensation au titre du bouclier tarifaire et de l'« aide du fournisseur A », de sorte qu'il vous a versé un montant total de 6 410,40 euros TTC, plus important que l'annulation de 4 709,24 euros TTC qu'il devait vous accorder afin de compenser l'écart entre les prix facturés du 30 novembre 2022 au 30 septembre 2023 et les TRV d'électricité.

Le fournisseur A s'est également engagé à ne pas revenir sur la différence de 1 701,16 euros TTC en votre faveur.

Enfin, en raison d'impayés, le fournisseur A a résilié votre premier contrat en août 2023. Néanmoins, le fournisseur A n'a émis votre facture de résiliation qu'en février 2024, soit 6 mois plus tard, ce qui était tardif et contrevenait aux dispositions de l'article L. 224-15 du code de la consommation qui prévoit un délai de quatre semaines pour émettre votre facture de résiliation. Il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement de 50 euros TTC à ce titre.

## **LE CONTRAT SOUSCRIT EN AOÛT 2023**

À la suite de la résiliation de votre premier contrat à l'initiative du fournisseur A en raison d'impayés, vous avez souscrit un nouveau contrat avec le même fournisseur le 21 août 2023 afin que l'électricité soit rétablie dans votre logement.

Vous avez opté pour une offre « XXX » qui vous permettait de bénéficier pendant 1 an de prix HT du kWh soumis aux évolutions des tarifs réglementés de vente (TRV) d'électricité. Vous avez résilié ce contrat le 16 août 2024.

Aucun élément ne me permet de remettre en cause les prix facturés par le fournisseur A du 22 août 2023 au 16 août 2024, de 0,15130 euro HT/kWh en HC et de 0,20400 euro HTR/kWh en HP, qui correspondent à ceux de votre contrat et qui étaient au niveau des TRV applicables à la même période.

Néanmoins, le solde de la facture de régularisation du 30 juillet 2024 d'un montant de 2 717,67 euros TTC après déduction des mensualités réglées pour un total de 870,10 euros, est anormalement élevé. Pourtant, il ne s'agissait pas de votre première année d'occupation de ce logement. Le fournisseur A disposait via le distributeur B de l'historique de vos consommations enregistrées, qui aurait justifié la prise en compte d'une consommation annuelle prévisionnelle plus élevée que celle de 3 258 kWh prise en compte lors de la souscription de ce nouveau contrat.

En outre le fournisseur A ne pouvait ignorer qu'il avait réévalué votre consommation annuelle prévisionnelle à 18 008 kWh à la suite de l'émission de la facture du 24 octobre 2022 dans le cadre de votre précédent contrat.

Enfin, le contrat souscrit en 2023 précise que votre usage de l'électricité concernait uniquement « la cuisson », ce qui était incohérent avec les informations renseignées lors de la souscription de votre premier contrat qui précisait que vos usages de l'électricité concernaient votre mode de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire.

Aussi, la proposition par le fournisseur A de mensualités de 79,10 euros était incohérente. Cette absence de suivi de l'adéquation de vos mensualités a abouti à vous priver une nouvelle fois de l'intérêt de la mensualisation (lisser vos paiements). Il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement à ce titre.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 700 euros TTC correspondant à 10% du solde des factures de régularisation du 24 octobre 2022 et du 30 juillet 2024. J'estime que ce dédommagement devrait être réévalué à hauteur de 20% du solde des factures de régularisation précitées, ainsi que celle du 21 février 2024, après déduction du dédommagement au titre de l'aide du fournisseur A et des compensations au titre du bouclier tarifaire.

Comme indiqué précédemment, le fournisseur A a proposé de ne pas revenir sur les 1 701,16 euros TTC versés à tort, et je lui recommande de vous accorder un dédommagement correspondant à 50% de l'écart entre les prix de votre contrat et les TRV d'électricité applicables pour vos consommations du 1<sup>er</sup> décembre 2021 au 29 novembre 2022. Après prise en compte de l'ensemble de ces compensations et dédommagements, le solde des trois factures précitées est de 6 587,94 euros TTC (contre 14 487,94 euros TTC initialement).

Un dédommagement de 20% du solde précité correspond ainsi à 1 177,59 euros TTC, que je recommande au fournisseur A de vous accorder.

Enfin, à la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a indiqué qu'il n'envisageait pas de vous proposer une facilité de paiement excédant 12 mois.

Or, compte tenu de l'importance du solde restant, un plan d'apurement dont les mensualités seraient trop élevées grèverait lourdement votre budget, dégradant ainsi votre situation financière.

Il conviendrait que le fournisseur A prenne en compte votre situation financière afin de vous proposer une facilité de paiement adaptée à vos capacités de remboursement.

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

- **ne pas revenir sur la différence de 1 701,16 euros TTC en votre faveur, comme il s'y est engagé ;**
- **vous accorder un dédommagement de 1 489,60 euros TTC au titre des informations trompeuses transmises lors de la souscription de votre premier contrat ;**
- **vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre de l'article L. 224-15 du code de la consommation ;**
- **vous accorder un dédommagement de 1 177,59 euros TTC, incluant celui proposé de 700 euros TTC au titre de la sous-évaluation de la consommation annuelle prévisionnelle de vos deux contrats ;**
- **vous accorder une facilité de paiement adaptée à vos capacités de remboursement pour le règlement de votre solde restant dû ; il conviendrait qu'il vous contacte afin de la mettre en place.**

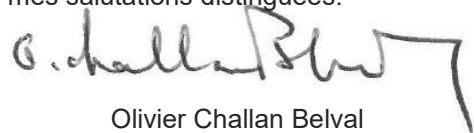
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

À 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

