

Monsieur Z

Paris, le 10 mars 2025

N° de dossier : D2024-12808
(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 et aux distributeurs B et C. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture de gaz du 5 juillet 2023 au 17 juillet 2024, et d'électricité du 21 juillet 2023 au 16 juillet 2024, avec le fournisseur A (changement de fournisseur).

Vous contestez la première facture annuelle émise par le fournisseur A le 14 juillet 2024, portant sur vos consommations de gaz du 5 juillet 2023 au 11 juillet 2024, et d'électricité du 21 juillet 2023 au 13 juillet 2024, d'un montant de 1 783 euros TTC (3 103 euros TTC facturés – 1 320 euros d'acomptes prélevés), que vous jugez anormalement élevée au regard de vos usages et du montant que vous payez au titre de vos consommations depuis votre souscription avec votre nouveau fournisseur.

Vous dites avoir demandé au fournisseur A, lors de votre souscription, de réévaluer vos mensualités au regard de vos consommations réelles, afin de prévoir votre budget annuel et ainsi éviter une facture de régularisation trop importante.

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

L'étude de vos consommations d'électricité et de gaz ne révèle pas d'anomalie. Elles sont cohérentes avec vos usages et semblables à celles enregistrées depuis votre souscription avec votre nouveau fournisseur.

Le montant de la facture litigieuse s'explique par l'insuffisance des mensualités prélevées et déduites, ainsi que la hausse de prix du kWh pour l'électricité du 1^{er} septembre 2023 et celle du 1^{er} février 2024.

Le fournisseur A reconnaît que l'insuffisance des mensualités déduites de la facture litigieuse, est due à une absence de prélèvement des mensualités prévues pour le gaz. Le fournisseur vous a accordé un dédommagement de l'ordre de 10% du montant de cette facture, ce que j'estime équitable.

Le prix du kWh pour l'électricité a augmenté de 14% à compter du 1^{er} septembre 2023, malgré la souscription d'une offre de marché à prix fixe pendant un an. Le fournisseur A a indiqué que cette hausse était liée à la baisse du dispositif du bouclier tarifaire.

Or, les conditions particulières de vente ne précisait pas le niveau du bouclier tarifaire compris dans le prix du kWh HT auquel vous avez souscrit, si bien que le prix du kWh ne vous était pas communiqué ce qui ne respecte pas l'article L. 224-3 du code de la consommation. Ce prix n'a été affiché sur les factures qu'à compter de la période de novembre 2023.

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.

Ainsi, une hausse de 95% est constatée entre le prix mentionné sur les conditions particulières de vente, incluant le dispositif du bouclier tarifaire (0,12665 euro HT) et celui appliqué sans bouclier tarifaire (0,24688 euro HT) à partir de février 2024.

Le fournisseur A propose de vous accorder un dédommagement compensant l'écart de prix entre ce qui a été facturé du 1^{er} septembre 2023 au 31 janvier 2024 et ce qui aurait été facturé sur cette période en considération du prix antérieur à la hausse du 1^{er} septembre 2023.

Par ailleurs, le dispositif du bouclier tarifaire s'est achevé le 1^{er} février 2024, ce qui a conduit à l'application du prix du kWh de 0,24688 euros HT jusqu'à votre résiliation. Or, alors que ses CGV prévoyaient de vous prévenir de cette évolution 1 mois avant son application, Le fournisseur A vous a tardivement informé de la fin de ce dispositif. Ainsi, je lui recommande de vous accorder un dédommagement complémentaire, correspondant à l'écart de prix précité en compensation des désagréments causés.

Enfin, je lui recommande de vous accorder un dédommagement supplémentaire de 60 euros TTC en compensation des désagréments causés au titre d'une information sur les prix insuffisante.

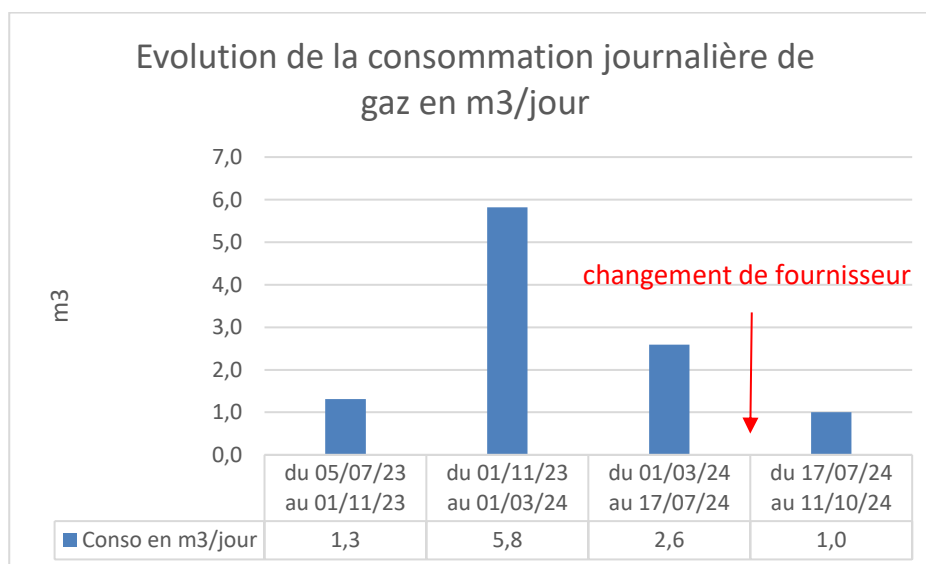
Je signale à cet effet votre affaire à la direction on générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes via la DDPP des Hauts-de-Seine au visa de l'article L. 224-3 du code de la consommation.

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

LES CONSOMMATIONS

- **Les consommations de gaz**

Vous disposez d'un compteur de type communicant qui enregistre et communique vos données de consommations au distributeur B deux fois par mois.



Vos niveaux de consommations évoluent au fil des saisons, ce qui est cohérent avec vos usages : appartement de 58 m², de 3 occupants, utilisant le gaz pour le chauffage et la cuisson.

En effet, en période majoritairement estivale (de juillet à novembre 2023), vous avez consommé environ 1,3 m³/jour.

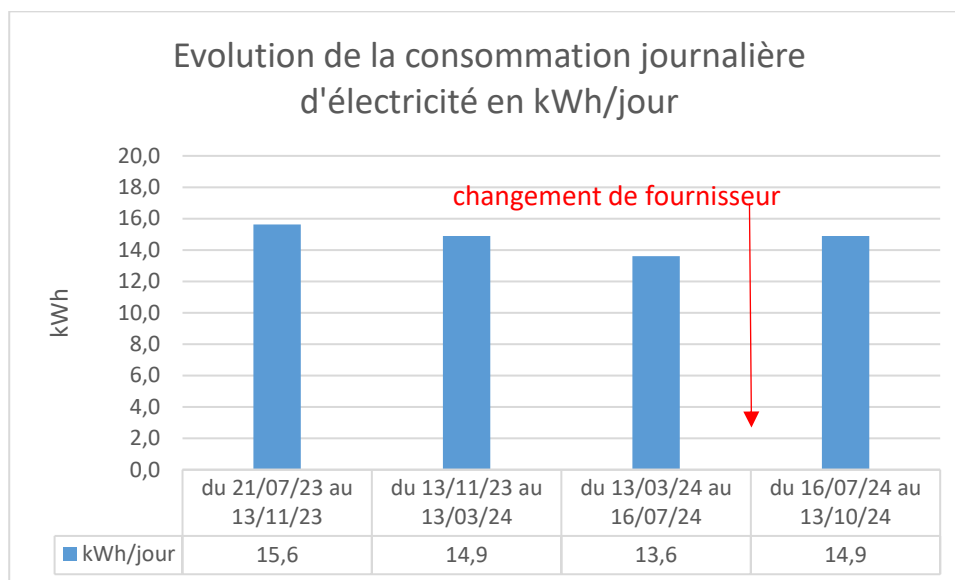
Ensuite, vos consommations augmentent en hiver, enregistrant une moyenne de 5,8 m³/jour sur la période la plus froide (novembre 2023 à mars 2024) puis, elles diminuent de nouveau à compter de cette date.

Par ailleurs, les niveaux de consommations enregistrés avec votre nouveau fournisseur (1 m³/jour de juillet à octobre 2024) sont cohérents avec ceux enregistrés sur une période similaire chez le fournisseur A.

En outre, vous avez consommé 1 218 m³, soit 13 588 kWh sur la période contractuelle ayant duré un an. Ces chiffres sont cohérents avec l'estimation de votre consommation annuelle que j'ai pu réaliser à l'aide du formulaire d'usages que vous m'avez transmis.

- **Les consommations d'électricité**

Vous disposez d'un compteur de type communicant qui enregistre et communique mensuellement vos données de consommations au distributeur C.



Vos niveaux de consommations sont stables et réguliers, avec une moyenne de 14,8 kWh/jour. Vos consommations ne fluctuent pas puisque vous utilisez l'électricité uniquement pour vos équipements électroménagers et l'eau chaude, ce qui n'est pas lié aux saisons.

Par ailleurs, les niveaux de consommations enregistrés chez votre nouveau fournisseur sont cohérents avec ceux enregistrés chez le fournisseur A.

En outre, vous avez consommé 5 301 kWh sur la période contractuelle ayant duré un an. Ces chiffres sont cohérents avec l'estimation de votre consommation annuelle que j'ai pu réaliser à l'aide du formulaire d'usages que vous m'avez transmis.

En conséquence, l'étude de vos niveaux de consommations ne révèle aucune anomalie.

LA FACTURATION

Le fournisseur A a émis votre facture annuelle le 14 juillet 2024, portant sur vos consommations de gaz du 5 juillet 2023 au 11 juillet 2024, et d'électricité du 21 juillet 2023 au 13 juillet 2024, d'un montant de 1 783 euros TTC (3 103 euros TTC facturés – 1 320 euros d'acomptes prélevés).

- **L'absence de prélèvement des mensualités pour le gaz**

Vous avez porté réclamation auprès du fournisseur A, jugeant cette facture anormalement élevée.

Vous contestez notamment l'absence d'ajustement de vos mensualités, non réalisée 3 mois après votre souscription, comme vous l'aviez demandé.

Le fournisseur A vous a accordé un dédommagement de 50 euros TTC, visible sur la facture du 19 juillet 2024 (facture de résiliation).

Dans le cadre de la présente médiation, le fournisseur A reconnaît que l'insuffisance des mensualités déduites de la facture litigieuse, est due à une absence de prélèvement des mensualités prévues pour le gaz (102 euros/mois). En effet, seules les mensualités prévues pour l'électricité (120 euros TTC) ont été prélevées.

Ainsi, le fournisseur A vous a accordé un dédommagement de 175 euros TTC (facture du 30 juillet 2024), soit 10% du solde de la facture litigieuse, en compensation des désagréments causés.

- **La hausse du prix du kWh d'électricité**

Vous avez souscrit une offre de marché à prix fixe, prévoyant un prix du kWh de 0,12665 euro HT/kWh d'après les conditions particulières de vente.

En réponse à votre contestation du 25 juillet 2024, le fournisseur A a fait le point sur les prix appliqués.

Le prix du kWh a augmenté à compter du 1^{er} septembre 2023, passant de 0,12665 euro HT/kWh à 0,14471 euro HT/kWh, soit une augmentation de 14,26%.

Le fournisseur A indique que le prix du kWh pour l'électricité inclut le bouclier tarifaire, lequel évolue selon les modalités prévues dans le contrat et que la remise liée au bouclier tarifaire peut varier ou disparaître selon la décision des pouvoirs publics.

Ainsi, le fournisseur affirme que la hausse du tarif réglementé de vente d'électricité au 1^{er} août 2023 a entraîné une réduction du bouclier tarifaire et donc une hausse du prix du kWh, qui a été appliquée au 1^{er} septembre 2023.

Le fournisseur A a rappelé que cette évolution est indépendante de la promesse commerciale de l'offre et s'applique à toutes les offres de marché éligibles au bouclier tarifaire.

Toutefois, aucune mention sur la façon dont le bouclier tarifaire s'applique à l'offre ne figure dans les conditions particulières de vente, ce qui ne permet pas de comprendre que le prix proposé contient une réduction au titre du bouclier tarifaire et/ou le niveau du bouclier tarifaire.

En effet, sur la facture du 14 juillet 2024, précédant la fin du bouclier tarifaire, certaines lignes de consommations affichaient un prix du kWh, mentionné comme « *prix incluant le dispositif du bouclier tarifaire* », sans plus de détails.

Ce n'est que sur la période du 1^{er} novembre 2023 au 31 janvier 2024 que le détail est précisé : le prix dont vous bénéficiez sans le dispositif du bouclier tarifaire (0,24688 euro HT) et la déduction allouée au titre du bouclier tarifaire (0,10217 euro HT/kWh) :

En outre, la fin du bouclier tarifaire ne signifie pas que le prix du kWh HT au TRV a été augmenté. En effet, celui-ci est resté identique entre le 1^{er} août 2023 et le 31 mars 2025 (0,1887 euro HT). C'est le prix TTC du kWh qui a augmenté, faisant suite à l'augmentation de la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité) bloquée pendant un temps à 0,001 euro HT, grâce au dispositif du bouclier tarifaire, puis qui a été remise à 0,21 euro HT.

Par ailleurs, le fournisseur A vous a adressé un courrier le 4 avril 2024 vous informant de la suspension du bouclier tarifaire au 1^{er} février 2024, menant à une hausse de prix du kWh d'électricité. Je note que le fournisseur A vous a fait part de cette information deux mois après la mise en œuvre de la suppression du dispositif du bouclier tarifaire, ce qui n'était pas conforme à ses CGV.

2) Prix à compter du 1er février 2024

- Au 1er février 2024, si aucun bouclier tarifaire n'est prévu pour 2024, le Prix par kWh HTT **de la fourniture**, qui sera applicable à partir du 1er février 2024 jusqu'à la date d'échéance du Contrat, fera l'objet d'une modification selon les modalités fixées à l'article L.224-10 alinéas 1 et 2. Ainsi, le nouveau Prix par kWh HTT **de la fourniture** sera communiqué au Client un mois avant sa date d'application par un écrit qui précisera le motif de l'évolution et la possibilité pour le Client de résilier le Contrat s'il le souhaite, conformément à la réglementation. La modification du Prix par kWh HTT **de la fourniture** se traduira sur la facture par l'ajout d'une ligne dont le montant unitaire du prix correspondra à la différence entre le Prix par kWh HTT **de la fourniture** appliqué jusqu'au 31 janvier 2024 et la suppression de la réduction de prix liée au bouclier tarifaire 2023.

Force est de constater que le fournisseur A ne vous a pas prévenu de cette évolution. Il devrait donc maintenir le prix antérieur à février 2024, tel que recalculé jusqu'au 4 mai puisque l'information aurait dû être faite un mois avant son application.

Le fournisseur A propose de vous accorder un dédommagement complémentaire de 142 euros TTC correspondant à l'écart de prix entre la consommation qui a été facturée du 1^{er} septembre 2023 au 31 janvier 2024 et celle qui aurait été facturée en considération du prix du kWh applicable avant l'évolution tarifaire du 1^{er} septembre 2023, calculé comme suit :

Toutefois, je relève que la consommation facturée du 1^{er} février au 4 mai 2024 (date d'envoi du courrier d'information + 1 mois), soit 1 284 kWh environ, n'a pas été prise en compte dans ce calcul. Ainsi, je recommande au fournisseur A d'accorder un dédommagement complémentaire de 93 euros TTC, correspondant à l'écart tarifaire entre ce qui a été facturé du 1^{er} février au 5 avril 2024 et ce qui aurait été facturé au prix convenu et mentionné sur les conditions particulières de vente :

Je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement complémentaire de 184 euros TVA incluse pour vous avoir tardivement informé de la fin du dispositif du bouclier tarifaire, autrement dit après son entrée en vigueur.

En outre, je lui recommande de vous accorder un dédommagement complémentaire pour ne pas vous avoir fourni les informations concernant le retard dans l'information qui vous était due sur la disparition du bouclier tarifaire. En effet, ces informations n'ont été communiquées qu'après votre réclamation.

Enfin, le fournisseur A propose de vous accorder une facilité de paiement pour le règlement du solde en 24 fois, ce que j'estime équitable.

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

- **De mettre en œuvre sa proposition de dédommagement de 142 euros TTC afin de compenser la hausse du prix du kWh survenue le 1^{er} septembre 2023 malgré la promesse d'un prix fixe du kWh pendant un an à compter de la souscription ;**
- **D'accorder un dédommagement complémentaire de 184 euros TVA incluse pour la prévenance tardive de la suppression du bouclier tarifaire ;**
- **D'accorder un dédommagement supplémentaire de 60 euros TTC en compensation des désagréments causés par ce litige.**
- **De mettre en œuvre sa proposition de facilité de paiement en 24 mois pour le solde restant dû.**

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

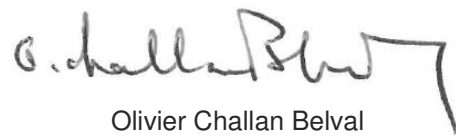
Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie