

Monsieur B

Paris, le 24 juin 2024

N° de dossier : **D2023-25387**
(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 des consommations d'électricité de la société B qui exerce une activité de culture de céréales, de légumineuses et de graines oléagineuses. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Votre société était titulaire, depuis le 1^{er} janvier 2019, d'un contrat de fourniture d'électricité avec une puissance supérieure à 36 kVA, pour une durée initiale de 36 mois. Ce contrat était par la suite tacitement reconductible par périodes de 12 mois.

Le 1^{er} janvier 2023, lors de son second renouvellement, le fournisseur A a réévalué à la hausse les prix du kWh :

- 1,42483 euro HT en lieu et place de 0,21247 euro HT en heures pointes ;
- 1,04757 euro HT en lieu et place de 0,15208 euro HT en heures pleines hiver ;
- 0,52947 euro HT en lieu et place de 0,1041 euro HT en heures creuses hiver ;
- 0,37154 euro HT en lieu et place de 0,03427 euro HT en heures pleines été ;
- 0,01767 euro HT en lieu et place de 0,0998 euro HT en heures creuses été.

Vous contestez avoir été informé de cette augmentation de prix au motif que le courrier d'information a été envoyé à une adresse postale inconnue.

Vous avez saisi le médiateur interne du groupe au fournisseur A qui a émis, le 20 octobre 2023, une proposition de solution. Il a indiqué que le fournisseur A avait reconnu que le courrier de renouvellement a été adressé à une adresse postale erronée. Il a constaté que trois propositions commerciales ont été émises par le fournisseur A à partir d'avril 2023. Il a donc proposé que le fournisseur A accorde un dédommagement de 5 464,32 euros TTC, correspondant à l'application des anciens prix de 2022 sur la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 mai 2023 et mette en place un échancier de paiement en quatre échéances.

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

Je ne partage pas l'analyse du médiateur interne du groupe du fournisseur A.

Le fournisseur A a reconnu avoir envoyé un courrier d'information à une adresse postale erronée. Or, pour que les nouveaux prix soient applicables, vous deviez être valablement informé, au moins trois mois avant la date d'échéance. Aussi, les propositions de contrat envoyées postérieurement, en avril 2023, ne vous sont pas opposables et seuls les prix de 2022 devraient être appliqués en 2023.

Page 1 sur 3

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.

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

L'article 6.2 des conditions particulières de vente (CPV) précise que :

Les prix de la fourniture sont déterminés pour une durée de 36 mois à compter de la prise d'effet du Contrat. A l'issue de cette période et ensuite à chaque date anniversaire les prix pourront faire l'objet d'une évolution. Ces nouveaux prix seront notifiés au Client par voie électronique ou, sur demande du Client, par courriers, dans les meilleurs délais et au plus tard trois (3) mois avant leur date de prise d'effet. À compter de la réception de cette communication, le Client pourra résilier le Contrat sans indemnité, dans les conditions

Le fournisseur A a reconnu avoir envoyé le courrier de renouvellement à une adresse erronée.

Cette adresse ne correspond ni à l'adresse du siège social de votre société, ni à l'adresse mentionnée dans le contrat.

Vous n'avez ainsi pas été informé avant le renouvellement de votre contrat des prix qui allaient être appliqués. À ce titre, je ne peux valablement considérer que le courrier peut vous être opposé.

Aussi, le fournisseur A a indiqué avoir émis des propositions commerciales le 21 avril 2023, 2 mai 2023 et 4 juillet 2023, qui n'ont pas été acceptées. Le fournisseur A n'a pas non plus démontré qu'il vous avait indiqué que si vous acceptiez l'une de ces propositions, votre contrat serait résilié sans frais.

À titre informatif, vous avez bénéficié de l'amortisseur qui est un dispositif d'aide publique mis en place pour les TPE et PME titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité à des prix élevés et à une puissance supérieure à 36 kVA.

Le prix moyen appliqué par le fournisseur A au cours de l'année 2023 est d'environ 0,24 euro HTT/kWh (voir annexe). La régularisation (refacturation de 2 277,23 euros) effectuée par le fournisseur A lors de l'émission de la facture du 24 avril 2024 s'explique par le fait que le mécanisme de l'amortisseur a vocation à faire bénéficier, pour 90% de votre consommation historique, d'un prix garanti et plafonné à 0,23 euro HTT/kWh

Le fournisseur A a proposé d'appliquer la solution recommandée par le médiateur internet du groupe du fournisseur A, soit d'accorder un dédommagement de 5 464,32 euros TTC, correspondant à l'application des anciens prix de 2022 sur la période du 1^{er} janvier au 31 mai 2023. Il a également proposé de définir un plan d'apurement en 4 échéances. J'estime ce dédommagement insuffisant.

En l'état, compte tenu de l'inopposabilité du courrier de renouvellement émis, je considère que le fournisseur A ne vous a pas informé valablement, au moins trois mois avant leur entrée en vigueur, des nouveaux prix. Le contrat a donc été tacitement reconduit le 1^{er} janvier 2023, sur la base des anciens prix, pour un an. Aussi, le fournisseur A devrait appliquer les anciens prix de 2022 jusqu'à la date d'échéance du contrat, soit jusqu'au 31 décembre 2023.

À ce titre, j'ai calculé la différence entre les nouveaux prix (après déduction de l'amortisseur) et les anciens sur la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023 dans le tableau ci-dessous :

Consommation du 01/01/2023 au 31/12/2023	Prix facturé			Ancien prix	
	kWh	Prix (euro HT)	Montant (euro HT)	Prix (euro HT)	Montant (euro HT)
Consommations en pointe	5043	1,42483	7185,42	0,21247	1071,49
Consommations en HPH	22142	1,04757	23195,29	0,15208	3367,36
Consommations en HCH	24770	0,52947	13114,97	0,1041	2578,56
Consommations en HPE	89336	0,37154	33191,90	0,03427	3061,54
Consommations en HCE	59091	0,01767	1044,14	0,0998	5897,28
Amortisseur			-29366,65		
Total HT			48365,07		15976,23
Différence HT					32388,84

Cela représente un dédommagement de 38 866 euros TTC.

Vous avez indiqué à l'une de mes collaboratrices que vous aviez payé les factures litigieuses aux anciens prix. Si le solde restant dû reste important après la déduction de ce dédommagement, j'invite le fournisseur A à définir un échéancier de paiement compatible avec les ressources financières de votre société.

Enfin, aucune information ne m'a été communiquée pour les prix en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2024. Soit le fournisseur A vous a valablement informé de ces prix trois mois avant le 1^{er} janvier 2024 et ils vous sont opposables. Soit il ne l'a pas fait et il devra alors appliquer les prix de 2022 pour l'année 2024.

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

- **d'accorder un dédommagement de 38 870 euros TTC (incluant le dédommagement de 5 464,32 proposé), compte tenu de l'inopposabilité du courrier de renouvellement ;**
- **de définir un échéancier de paiement compatible avec les ressources financières de votre société.**

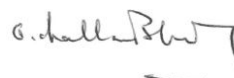
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie