

Monsieur A

Paris, le 20 mai 2025

N°de dossier : **D2025-01632**
(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 aux fournisseurs A et B concernant la facturation des consommations d'électricité d'un bien détenu par votre société. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Votre société était titulaire, depuis le 25 février 2020, d'un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A, avec une puissance de 54 kVA (réduite à 37 kVA au moment de la survenance du présent litige), d'une durée initiale de 36 mois et tacitement reconductible par périodes de 12 mois.

Vous avez souscrit par le biais d'un courtier en énergie un nouveau contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur B, ayant pris effet le jour de la tacite reconduction. Pour autant, le fournisseur A a facturé des indemnités de résiliation anticipée d'un montant total de 7 782,61 euros. Vous contestez la facturation de ces frais.

De plus, vous déplorez le fait que fournisseur A ait continué à facturer les consommations d'électricité de votre société après la résiliation de votre contrat. Vous contestez le montant de votre dette au motif que le fournisseur A devrait rembourser le montant de la facture du 18 avril 2024, de 2 620,40 euros TTC.

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

Le fournisseur A a corrigé votre facturation afin qu'aucune consommation d'électricité ne soit facturée après le 26 février 2024, date du changement de fournisseur. En revanche, la facture de résiliation a été émise cinq mois après la date de résiliation effective du contrat, ce qui a pu perturber les finances de votre société. J'invite le fournisseur A à vous accorder un dédommagement à ce titre.

En outre, le contrat de fourniture d'électricité souscrit avec le fournisseur A prévoyait la possibilité de résilier le contrat à son échéance et sans frais, sous réserve d'en informer le fournisseur A quarante-cinq jours avant la date d'échéance. Dans la mesure où vous n'avez pas informé le fournisseur A dans le délai imparti, je ne peux pas remettre en cause la facturation de pénalités dans leur principe.

En revanche, fournisseur A devrait, en application des dispositions de l'article L.332-2 du code de l'énergie, justifier de la perte économique qu'il a pu subir du fait de la revente des quantités réservées 45 jours plus tôt.

En outre, le courtier, partenaire du fournisseur B, vous a visiblement mal conseillé lors de la souscription du nouveau contrat. Cela a conduit à la résiliation de votre contrat et à la facturation d'indemnités de résiliation anticipée.

J'estime donc que le fournisseur B devrait prendre en charge une partie des frais de résiliation anticipée facturés.

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

LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Le contrat d'une durée de 36 mois, souscrit le 25 février 2020, était tacitement reconductible pour une période de 12 mois. Ce contrat devait ainsi être reconduit, le 26 février 2023, pour une durée d'un an.

Vous avez été démarché par téléphone par un courtier en énergie en début d'année 2024. Vous avez précisé avoir échangé à de multiples reprises avec ce professionnel qui vous a transmis plusieurs propositions commerciales. Vous avez signé, le 30 janvier 2024, un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur B prenant effet le 27 février 2024.

En raison d'un blocage informatique, le fournisseur A a continué de facturer les consommations et l'abonnement de votre société après le 26 février 2024. Vous contestez le montant de votre solde de 6 863,90 euros TTC car vous estimez que le fournisseur A doit vous rembourser la somme de 2 627,40 euros TTC, correspondant à la facture du 18 avril 2024.

Sur la base des factures transmises, j'ai récapitulé la facturation du fournisseur A dans le tableau ci-dessous :

Date	Montant (en euro TTC)	Période	HPH				HCH				HPE				HCE			
			kWh	Prix	Montant	Aide	kWh	Prix	Montant	Aide	kWh	Prix	Montant	Aide	kWh	Prix	Montant	Aide
18/04/2024	2 627,40	du 14/11/2023 au 13/01/2024	-3 830	0,62612	-2 398,04		-1 327	0,39046	-518,14									
		du 14/11/2023 au 31/12/2023	2 975	0,62612	1 862,71		1 034	0,39046	403,74									
		du 01/01/2024 au 13/01/2024	855	0,60693	518,93	-322,28	293	0,39015	114,31	-46,92								
		du 14/01/2024 au 13/02/2024	1 970	0,60693	1 195,65	-742,55	703	0,39015	274,28	-112,59								
		du 14/02/2024 au 25/02/2024	469	0,60693	284,65	-176,78	182	0,39015	71,01	-29,15	112	0,22131	24,79	0,97	39	0,03786	1,48	7,49
		du 26/02/2024 au 18/04/2024	2 071	0,21796	451,40		803	0,14864	119,36		492	0,07902	38,88		174	0,02816	4,90	
		Régularisation amortisseur 2023	661,06															
31/05/2024	229,15	du 19/04/2024 au 31/05/2024								1 491	0,07902	117,82		505	0,02816	14,22		
31/07/2024	6 703,75	IRA	7 782,61															
		Annulation estimation du 14/02/2024 au 25/02/2024	-469	0,60693	-284,65	176,78	-182	0,39015	-71,01	29,15	-112	0,22131	-24,79	-0,97	-39	0,03786	-1,48	-7,49
		Annulation estimation du 26/02/2024 au 31/05/2025	-2 071	0,21796	-451,40		-803	0,14864	-119,36		-1 983	0,07902	-156,70		-679	0,02816	-19,12	
		du 14/02/2024 au 25/02/2024	666	0,60693	404,22		257	0,39015	100,27									
		du 26/02/2024 au 26/02/2024	56	0,21796	12,21		21	0,14864	3,12									

Il ressort de cette facturation que le fournisseur A a corrigé votre facturation le 31 juillet 2024. Dans cette facture, le fournisseur A a annulé les consommations précédemment estimées et facturées du 14 février 2024 au 31 mai 2024 puis a facturé les consommations réelles du 14 février 2024 au 26 février 2024.

Aucune consommation n'a ainsi été facturée sur la période postérieure à la résiliation de votre contrat. Le fournisseur A n'a pas à rembourser la facture du 18 avril 2024 puisque cette dernière a été régularisée par la facture du 31 juillet 2024. Le montant de la facture de résiliation du 31 juillet 2024 s'explique par les indemnités de résiliation anticipée (de 7 782,61 euros).

Cette erreur de facturation ainsi que la facturation tardive des indemnités de résiliation anticipée ont pu perturber les finances de votre société. J'estime qu'un dédommagement devrait vous être accordé à ce titre par le fournisseur A.

LES INDEMNITÉS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

L'article 8.2 des conditions particulières de vente (CPV) prévoyait que le contrat pouvait être résilié sans indemnités « *par l'une ou l'autre des Parties, [...], à l'issue de chaque période de 12 mois en cas de reconduction tacite, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis minimum de quarante-cinq (45) jours calendaires avant l'issue de la période contractuelle considérée. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'issue de la période contractuelle considérée* ».

Bien que vous ayez résilié votre contrat à sa date d'échéance, vous n'avez pas respecté le délai de préavis de 45 jours fixé par le fournisseur A pour l'en informer.

En effet, vous indiquez avoir envoyé, sur les conseils de votre courtier, une lettre de résiliation du fournisseur A au début du mois de février 2024 pour informer le fournisseur A de la résiliation de votre contrat, soit 25 jours environ avant la date de changement de fournisseur.

Un courriel atteste que le courtier vous a transmis la lettre de résiliation le 1^{er} février 2024 :

Or, le courtier aurait dû vous avertir que le délai de préavis était déjà dépassé pour changer de fournisseur sans frais, d'autant que vous avez indiqué à ma collaboratrice avoir transmis une copie du contrat au courtier, mentionnant le délai de préavis de 45 jours. Ceci tend à être confirmé par le fait que le modèle de courrier comportait certaines de vos informations contractuelles (date d'échéance du contrat). Or, vous avez uniquement précisé que ce courtier vous invitait à rapidement procéder au changement de fournisseur.

De plus, vous avez transmis un courriel du courtier qui semble vous transmettre un modèle de contestation des indemnités de résiliation anticipées. Le courtier affirme dans ce courriel que la lettre de résiliation a été envoyée dans les délais prévus contractuellement.

J'en conclus que vous avez mal été conseillé, ce qui vous a conduit à résilier tardivement votre contrat avec le fournisseur A.

Le fournisseur A n'a pas reconnu avoir reçu de lettre de résiliation de votre part, ce qui est sans incidence sur la facturation des pénalités puisque cette lettre aurait été envoyée 25 jours avant la date de résiliation souhaitée.

Le fournisseur A pouvait donc facturer les indemnités de résiliation prévues dans le dernier paragraphe de l'article 8.2 des CGV :

« Cette résiliation donnera lieu au paiement par le Client, au bénéfice du fournisseur A, d'une indemnité de résiliation anticipée fixée à 262,00 € par mois restant dus. »

Dans son courriel de renouvellement du 19 novembre 2023, le fournisseur A avait augmenté le montant de l'indemnité de résiliation anticipée afin de tenir compte des évolutions des prix du kWh. Elle était fixée à 707,51 euros par mois restant dû.

Selon la formule de calcul prévue dans les CPV, fournisseur A était fondé à vous facturer 8 490,12 euros au titre des indemnités de résiliation anticipée ($707,51 \times 12 = 8\,490,12$ euros). Le fournisseur A a toutefois effectué un calcul plus favorable pour calculer ces frais : $707,51 \times 11 = 7\,782,61$ euros.

Je rappelle toutefois que l'article L.332-2 du code de l'énergie dispose que dans les contrat conclus avec les « *consommateurs non domestiques qui emploient moins de cinquante personnes et dont le chiffre d'affaires annuel (...) est inférieur à 10 millions d'euros (...) des frais de résiliation peuvent être facturés pour les contrats à prix fixes et à durée déterminée que les clients résilient de leur plein gré avant leur échéance. Ces frais sont clairement communiqués avant la conclusion du contrat et ne peuvent excéder la perte économique directe subie par le fournisseur.* »

Dans votre cas, le contrat a été reconduit autour du 15 janvier 2024, date à laquelle les prix étaient de 88,9 euros HT/MWh sur le marché de l'électricité. Il a été résilié le 26 février 2024, date à laquelle les prix était de 68,84 euros HT/MWh. La perte du fournisseur A était donc de 20,06 euros HT/MWh, soit 0,02006 euro HT/kWh. Au cours de l'année précédemment écoulée, vous aviez consommé 22 685 kWh. La perte liée à la revente devait donc être d'environ 450 euros. Le fournisseur A a probablement subi une perte complémentaire (notamment la perte de marge).

Quoi qu'il en soit, il conviendrait que le fournisseur A justifie de la perte économique subie et puisse garantir que la somme réclamée ne l'excède pas.

En outre, je considère que le courtier est en partie responsable de ce litige. En effet, il vous a mal conseillé car il aurait dû vous préciser lors de la signature du contrat avec le fournisseur B que des indemnités de résiliation anticipée seraient facturées puisque le délai de préavis de 45 jours ne pouvait pas être respecté. Vous étiez toutefois censé également connaître les conditions de résiliation de votre contrat.

Ce défaut d'accompagnement ayant été à l'origine de ce litige le fournisseur B, que je considère responsable des agissements de son courtier, devrait prendre en charge la moitié des frais de résiliation anticipée qui resteront dus.

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

- **de justifier du fait que les IRA facturées n'excèdent pas la perte économique subie et, le cas échéant, les limite à cette seule perte ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC compte tenu de l'édition tardive de la facture de résiliation et des erreurs de commises, ainsi que de définir un échéancier de paiement de paiement sur 6 mois.**

Je recommande également au fournisseur B de prendre en charge la moitié des indemnités de résiliation anticipée.

En outre, je vous invite à accepter mes explications et à vous acquitter de votre dette conformément aux 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 invite à me faire connaître votre décision 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 aux fournisseurs A et B 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 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