

Paris, le 11 août 2025

N°de dossier : **D2025-03943**
(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 [...] concernant la facturation des consommations d'électricité de votre ancien restaurant. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Votre établissement était titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité souscrit le 4 mai 2022 pour la période du 14 avril 2023 au 31 décembre 2025 pour deux Points De Livraison distinct (PDL, c'est-à-dire la référence technique de vos compteurs).

- le PDL n° 1
- le PDL n° 2

Lors de votre réclamation, vous avez indiqué que, dans la mesure où le fournisseur avait refusé de proposer une offre à votre repreneur, ce dernier avait souscrit un contrat auprès d'un autre fournisseur. À ce titre, votre contrat a été résilié :

- le 9 novembre 2023, soit plus de deux ans avant sa date d'échéance initialement fixée pour le PDL n° 1, ce qui a abouti à l'édition de la facture du 25 novembre 2024 qui a mis à votre charge 33 725,23 euros au titre des Indemnités de Résiliation Anticipée (ci-après IRA);
- le 18 novembre 2024, soit plus d'un an avant sa date d'échéance initialement fixée pour le PDL n° 2, ce qui a abouti à l'édition de la facture de résiliation du 25 novembre 2024 qui a mis à votre charge 21 418,40 euros au titre des IRA.

Vous contestez la facturation des IRA précitées en estimant notamment ne pas être à l'origine de la résiliation de votre contrat dès lors qu'elle avait eu lieu à la suite des démarches entreprises par votre repreneur.

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

L'activation des contrats de votre repreneur a entraîné la résiliation des vôtres. Ceci résulte des règles de fonctionnement du marché et ces résiliations sont assimilables à des résiliations effectuées à votre initiative, dans la mesure où vous n'exercez plus d'activité, rendant les contrats caducs.

Le contrat que vous avez souscrit prévoyait la facturation d'indemnités en cas de résiliation anticipée. Je ne peux donc les remettre en cause dans leur principe.

Pour autant, il appartient au fournisseur de justifier la perte qu'il a subi et de limiter le montant des IRA à cette dernière.

Page 1 sur 9

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.

Par ailleurs, j'estime qu'un meilleur traitement de votre dossier aurait en partie permis d'éviter ce litige. À ce titre, un dédommagement devrait vous être accordé ainsi qu'une facilité de paiement.

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

LES INDEMNITÉS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

Les Conditions Particulières de Vente (CPV) se contentent de préciser la période pour laquelle le contrat a été souscrit pour les deux PDL (soit du 14 avril 2023 au 31 décembre 2025) et ne font pas mention de l'existence des IRA.

En revanche, lors de leur souscription, vous vous étiez engagée à prendre connaissance des Conditions Générales de Vente (CGV) :

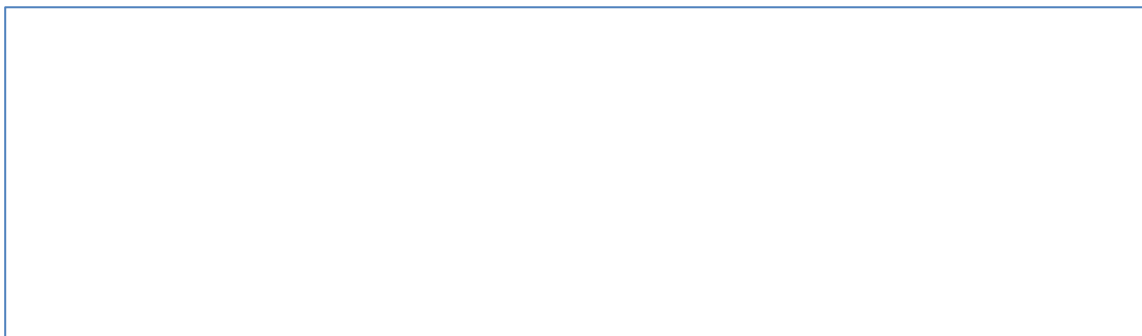


Or, les dispositions de l'article 12.2 des CGV précisent que :

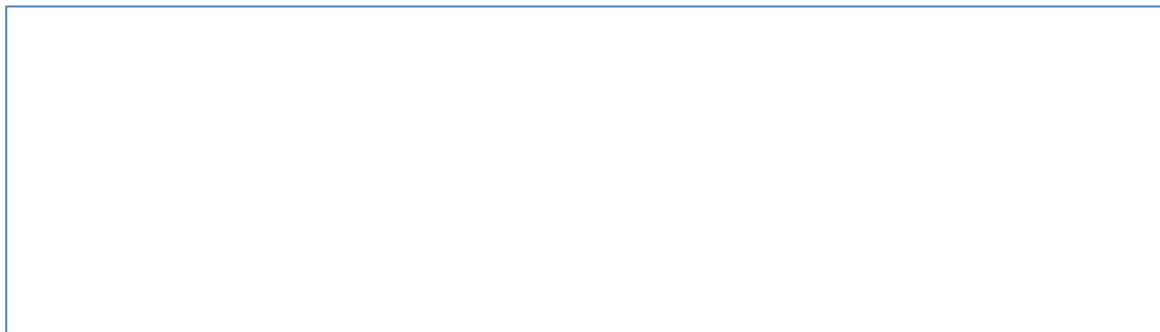
« 12.2 En cas de résiliation fautive par le Client ou en cas de résiliation par le Fournisseur en raison d'une faute du Client, le Fournisseur sera en droit, sans préjudice de réclamer d'autres dommages et intérêts,

12.2.1. De facturer une indemnité forfaitaire calculée selon la formule suivante : $80\% \times (\text{la Quantité Prévisionnelle mensuelle pour la Période de Fourniture restant à courir}) \times \text{le Prix de fourniture mensuel concerné pour chaque mois de la Période de Fourniture restant à courir}$. Dans le cas où il n'aura pas été prévu de Quantité Prévisionnelle mensuelle dans les Conditions Particulières, pour les besoins de la présente clause, la Quantité Prévisionnelle mensuelle sera égale à 1/12ème de la Quantité Prévisionnelle annuelle ».

Dans votre cas, le contrat souscrit ne prévoyait pas une quantité prévisionnelle mensuelle de vos consommations. En revanche, les CPV mentionnaient une consommation annuelle prévisionnelle pour chacun de vos PDL :



Par ailleurs, le contrat souscrit prévoyait l'application des prix fixes suivants :



Votre contrat a été résilié :

- le 9 novembre 2023, soit plus de deux ans avant sa date d'échéance initialement fixée pour le PDL n° 1, ce qui a abouti à l'édition de la facture du 25 novembre 2024 qui a mis à votre charge 33 725,23 euros au titre des Indemnités de Résiliation Anticipée (ci-après IRA);
- le 18 novembre 2024, soit plus d'un an avant sa date d'échéance initialement fixée pour le PDL n° 2, ce qui a abouti à l'édition de la facture de résiliation du 25 novembre 2024 qui a mis à votre charge 21 418,40 euros au titre des IRA.

Je vous précise que les règles de fonctionnement du marché prévoient qu'un point de livraison ne peut être alimenté que par un seul fournisseur et pour le compte d'un seul client. La mise en service des contrats de votre successeur a donc entraîné la résiliation de vos contrats. Celle-ci est assimilable à une résiliation à votre initiative. En effet, n'exerçant plus d'activité, les contrats n'avaient plus vocation à perdurer.

Aussi, le montant des IRA avait donc vocation à être calculé sur la base du calcul prévu par les CGV.

En cours de médiation, le fournisseur a indiqué que le montant des IRA facturées (soit 33 725,23 euros pour le PDL n° 1 et 21 418,40 euros pour le PDL n° 2) avait fait l'objet des calculs suivants : [...]

Il convient de préciser qu'afin de vous permettre d'estimer en amont le montant des IRA, le fournisseur aurait dû prévoir dans ses CPV la répartition qu'il comptait appliquer sur les différents postes tarifaires. En l'état, il semblerait qu'il ait appliqué un prix du kWh moyen à 124,42 euro HT/MWh sans pour autant justifier le calcul de ce dernier.

Par ailleurs, les consommations annuelles prévisionnelles estimées par le fournisseur me semblent anormalement élevées par rapport au niveau réel des consommations d'électricités de la société [...] sur les deux PDL concernées.

En effet, sur la base des informations transmises par le gestionnaire de réseau (voir extraits en annexe), le niveau de consommation enregistrée du mois d'août 2023 au mois d'août 2024 peut être résumé comme suit : [...]

Au cours d'un entretien téléphonique avec ma collaboratrice, vous avez indiqué que la société [...] était dans les locaux concernés par ce litige depuis une dizaine d'année, soit bien avant la souscription du contrat en mai 2022.

S'il appartient aux professionnels de vérifier les données prises en compte lors de la souscription d'un contrat, j'estime que le fournisseur disposait d'un historique de consommation suffisant (de 2015 à 2022) pour lui permettre d'estimer correctement le niveau de la consommation annuelle prévisionnelle.

Aussi, sauf à démontrer que celles estimées par ses soins étaient cohérentes avec les données dont il disposait, je recommande au fournisseur de recalculer le montant des IRA en tenant compte du niveau de consommation réel enregistré sur les compteurs respectifs.

Sur la base des informations dont je dispose j'ai été en mesure de les calculer de la manière suivante :

Pour le PDL n° 1 : [...], soit un écart de 25 668,52 euros avec le montant des IRA facturées par le fournisseur (33 725,23 euros) ;

Pour le PDL n° 2 : [...], soit un écart de 17 514,08 euros avec le montant des IRA facturées par le fournisseur (21 418,38 euros).

J'invite donc le fournisseur à justifier le niveau des consommations prévisionnelles qu'il a utilisé et, à défaut, à recalculer le montant des IRA sur la base des consommations réelles de la société, ce qui devrait aboutir à une déduction d'environ 43 182,60 euros (25 668,52 + 17 514,08).

LE DÉFAUT D'ACCOMPAGNEMENT

Vous contestez le montant des IRA facturées, soit 33 725,23 euros pour le PDL n° 1 et 21 418,40 euros pour le PDL n° 2. En effet, vous estimez ne pas être à l'origine de la résiliation de votre contrat et reprochez au fournisseur le fait qu'il aurait refusé de proposer un contrat de fourniture d'électricité à votre repreneur et aurait ainsi contraint ce dernier à souscrire un contrat auprès d'un fournisseur concurrent.

À titre liminaire il convient de préciser que l'article 13 des CGV prévoit que :

« Les droits et obligations du présent Contrat ne peuvent être cédés par une Partie à un tiers sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie. Cet accord ne pourra être retardé, ni refusé sans motif légitime et raisonnable ».

En d'autres termes, le contrat pouvait effectivement être cédé à votre repreneur sous réserve d'avoir obtenu l'accord écrit du fournisseur.

En tant que professionnel, il vous appartenait de prendre connaissance de ces dispositions et de la nécessité d'obtenir un accord écrit préalable. Par ailleurs, vous avez été accompagné lors de la vente de votre fonds de commerce : vos conseils auraient donc dû vérifier avec vous les modalités de cession de votre contrat de fourniture d'électricité.

Les éléments transmis en médiation ne me permettent pas de vérifier avec exactitude que vous avez accompli ce type de démarche. Pour autant, compte-tenu des échanges que vous avez eus avec le fournisseur de votre repreneur par courriel, il semble peu probable qu'un tel accord aurait été accordé.

En effet, vous avez indiqué au fournisseur de votre repreneur que votre fournisseur aurait refusé de proposer un contrat de fourniture d'électricité au repreneur, la société B, que vous représentez également, compte-tenu du fait qu'elle était « *trop jeune* » (elle a été créée le 3 juillet 2024). Un fournisseur de clients professionnels reste libre d'agréer ou non un client, au regard de critères de notation qui lui sont propres.

En l'état, je ne dispose donc d'éléments me permettant de reprocher à votre fournisseur la facturation des IRA dès lors qu'elles sont contractuellement prévues.

Néanmoins, au regard des répercussions économiques importantes de telles dispositions pour les petits professionnels, j'estime que la clause d'IRA ne peut être considérée comme suffisamment transparente si elle n'est mentionnée que dans les CGV et implique des calculs complexes invérifiables pour un consommateur profane (en l'occurrence, l'absence de mention concernant la répartition des postes de consommations sur les différents postes tarifaire ne vous permettait pas de calculer le montant des IRA).

Vis-à-vis d'un petit professionnel, il est plus approprié, de prévoir une clause d'indemnité de résiliation anticipée reposant sur des modalités de calculs simples et vérifiables a priori, et de mentionner son existence de manière très claire dans les conditions particulières de vente, voire même sur les factures.

J'ai déjà recommandé aux fournisseurs d'énergie, dès 2020, de mentionner de manière explicite, distinctement des autres clauses, l'existence de frais de résiliation anticipée dans les CPV, de manière à ce que le client mesure toute la portée d'une résiliation anticipée. Cette recommandation figure par ailleurs en page 7 du guide des « Recommandations de bonnes pratiques du médiateur national de l'énergie » que j'ai publié le 17 octobre 2023.

Enfin, plus récemment, j'ai recommandé aux fournisseurs, d'accompagner la clause d'IRA d'une illustration chiffrée de nature à permettre au client d'en évaluer le montant en cas de résiliation anticipée de son contrat.

À ce titre, j'estime qu'un dédommagement devrait être accordé à votre société ainsi qu'une facilité de paiement.

Par ailleurs, les dispositions de L.332-2 du code de l'énergie prévoient que :

« L'article L. 224-15 du code de la consommation est applicable aux consommateurs non domestiques qui emploient moins de cinquante personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total de bilan annuel ou les recettes, s'agissant des collectivités territoriales au sens du premier alinéa de l'article 72 de la Constitution, est inférieur à 10 millions d'euros. Pour bénéficier de ces dispositions, ces consommateurs attestent sur l'honneur qu'ils respectent ces critères.

Par dérogation aux dispositions de l'alinéa précédent, 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 ».

Par ailleurs, j'estime, en conformité avec l'analyse du bureau des marchés de l'électricité de la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC) que j'ai interrogée en février 2023 sur le sujet, que l'article L. 332- 2 du code de l'énergie, par ses deux derniers alinéas, étend le bénéfice de l'article L. 224-15 du code de la consommation à l'ensemble des petites entreprises qui emploient moins de cinquante personnes et dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 10 millions d'euros, quelle que soit la puissance souscrite.

Cette disposition résulte d'une transposition en droit français des alinéas deux et trois de l'article 12 de la directive de 2019 sur les marchés de l'électricité¹ qui prévoit que :

« 2. Les États membres veillent à ce qu'au moins les clients résidentiels et les petites entreprises ne se voient pas facturer de frais liés au changement de fournisseur.

3. Par dérogation au paragraphe 2, les États membres peuvent autoriser les fournisseurs ou les acteurs du marché pratiquant l'agrégation à facturer aux clients des frais de résiliation de contrat lorsque ces clients résilient de leur plein gré des contrats de fourniture d'électricité à durée déterminée et à prix fixe avant leur échéance, pour autant que ces frais relèvent d'un contrat que le client a conclu de son plein gré et qu'ils soient clairement communiqués au client avant la conclusion du contrat. **Ces frais sont proportionnés et ne dépassent pas la perte économique directe subie par le fournisseur ou l'acteur du marché pratiquant l'agrégation du fait de la résiliation du contrat par le client, y compris les coûts de tout investissement groupé ou des services qui ont déjà été fournis au client dans le cadre du contrat. La charge de la preuve de la perte économique directe incombe au fournisseur ou à l'acteur du marché pratiquant l'agrégation et l'admissibilité des frais de résiliation de contrat fait l'objet d'une surveillance de la part de l'autorité de régulation, ou toute autre autorité nationale compétente ».**

L'article 2 de la directive définit les petites entreprises par leur effectif et leur chiffre d'affaires, sans restriction du seuil de puissance : ainsi l'appellation « *petite entreprise* » vise une entreprise qui emploie moins de cinquante personnes et dont le chiffre d'affaires annuel et/ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros; (...). Ce qui est le cas de votre société.

Le droit français ne peut pas être moins favorable que le droit européen de sorte que les dispositions de l'article L.332-2 du code de l'énergie ne peuvent pas être interprétées en excluant certaines sociétés de leur régime de protection sur la base de la puissance souscrite.

Pour autant, l'existence d'une perte économique par le fournisseur est certaine. En effet, les prix sur le marché, entre la date d'activation du contrat en avril 2023, date à laquelle le fournisseur était tenu de s'approvisionner pour l'ensemble de la période contractuelle convenue, et la résiliation de vos contrats, date à laquelle il a dû revendre ces approvisionnements, ont considérablement baissé. Il n'en demeure pas moins que le fournisseur devrait justifier de l'existence de cette perte et, dans l'hypothèse où elle serait inférieure au montant des IRA facturées, limiter ces dernières au montant de sa perte.

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

- **justifier les consommations prévisionnelles estimées lors de la souscription du contrat ;**
- **à défaut, calculer le montant des IRA en se basant sur le niveau de consommation annuel réel de la société (sauf si ce montant devait s'avérer inférieur à la perte économique subie) ;**
- **veiller à ce que les IRA recalculées n'excèdent pas la perte économique ;**
- **vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC afin de compenser le traitement perfectible de votre dossier ;**

¹ Directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE (refonte)

- **vous accorder une facilité de paiement compatible avec les ressources financières de votre société.**

Enfin, je vous invite à vous acquitter du solde restant dû par la société A en conformité avec les modalités convenues avec le fournisseur.

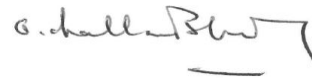
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

Je demande au fournisseur 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie