

Paris, le 28 octobre 2025

N°de dossier : **D2025-13155**
(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 [...] concernant le paiement de votre production d'électricité photovoltaïque. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez conclu le 21 janvier 2022 avec le fournisseur un contrat prévoyant la fourniture d'électricité et le paiement, à chaque date anniversaire, de la production d'électricité photovoltaïque non autoconsommée et injectée sur le réseau. La mise en service de votre installation a eu lieu le 2 juin 2022.

Alors que la première année de production a été réglée, vous sollicitez le versement par le fournisseur de l'électricité produite et injectée sur le réseau du 2 juin 2023 au 2 juin 2025.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur et du distributeur [...], mes conclusions sont les suivantes :

Le fournisseur vous ayant déjà réglé la première année de production injectée sur le réseau, il doit vous régler la production des deuxième et troisième années écoulées, soit du 2 juin 2023 au 2 juin 2025, selon les prix prévus dans les deux contrats successifs.

Au cours de cette médiation, le fournisseur a édité deux factures pro forma correspondant à la valorisation de la production du 2 juin 2023 au 2 juin 2025.

Pour la période du 2 juin 2023 au 24 janvier 2024, il a appliqué un prix (Tc) différent de celui initialement convenu (Ta) et appliqué précédemment. Sauf à démontrer qu'un avenant avait été conclu, il devrait rectifier cette facture.

Pour la période postérieure au 24 janvier 2024, il a appliqué le prix prévu par l'avenant conclu, appelé TFlex, indexé sur le cours du marché de l'électricité. Si le second contrat comporte la prévision suivante : « La prévision des tarifs solaires 2024 est de 11,12 centimes d'euros », ce prix n'en demeure pas moins uniquement indicatif, puisqu'une formule d'indexation est prévue. Néanmoins, cette formule de calcul manquant de clarté et de précision, je considère que le fournisseur devrait pour 2024 et 2025 appliquer le prix indiqué.

Compte tenu du retard du fournisseur dans le paiement de ces deux dernières années contractuelles, j'estime qu'il devrait vous accorder un dédommagement.

Enfin, je signale cette affaire à la DGCCRF via la DDPP de [...] compte tenu des problèmes de non-paiement récurrents constatés avec le fournisseur.

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

LA PÉRIODE ANTÉRIEURE AU 24 JANVIER 2024

Le 2 juin 2022 a eu lieu la mise en service de votre installation de panneaux photovoltaïques.

L'article 10 du contrat que vous avez conclu avec le fournisseur stipule :

« L'Auto producteur sera facturée annuellement pour la fourniture d'électricité incluant la déduction du Surplus mesuré. Cette facture fera l'objet d'un prélèvement mensuel basé sur un échéancier revu annuellement prenant en compte les kWh consommés déduction faite des kWh de Surplus mesurés par le compteur Linky. Dans le cas où [le fournisseur] n'est pas le fournisseur d'électricité de l'Auto producteur les kWh de Surplus mesurés par le compteur Linky seront remboursés à la fin de l'année lors du calcul de régularisation. »

La mise en service ayant eu lieu le 2 juin 2022, il appartenait au fournisseur d'éditer une facture de régularisation après chaque année de production révolue.

Le contrat prévoit que « L'Acheteur met gratuitement à disposition de l'Auto-producteur une quantité d'électricité égale à 7000 kWh » lissés sur 5 ans et valorisés au prix du kWh applicable chaque année.

Je précise, à toutes fins utiles, que le contrat prévoit une clause d'indexation de prix. L'article 9.2.1 stipule en effet : [...]

Ce prix était de 0,068 euro/kWh en 2022, 0,0737 euro/kWh en 2023, puis de 0,0964 euro/kWh en 2024 et de 0,1066 euro/kWh en 2025.

Le 11 octobre 2023, le fournisseur, tardant à éditer une première facture de régularisation de la première année de production, il vous a accordé une avance de 100 euros TTC.

Le 19 décembre 2023, le fournisseur a édité une facture de 400,17 euros TTC, en règlement de votre production de la mise en service le 2 juin 2022 au 2 juin 2023. 100 euros TTC ayant déjà été versés, le fournisseur vous a accordé la différence, soit 300,17 euros TTC, versée le 20 décembre 2023.

À partir de l'historique du distributeur, j'ai évolué au prorata les index du 1^{er} janvier 2023 et établi le tableau suivant :

Date	Index	kWh	Prix	Montant
02/06/2022	1175			
01/01/2023	3826	2651	0,068	180,26
02/06/2023	5513	1687	0,0737	124,35
02/06/2022	réchargement	875	0,068	59,50
31/12/2022				
01/01/2023		525	0,0737	38,69
02/06/2023				
Total				402,80

J'ai estimé à 402,80 euros TTC, la production du 2 juin 2022 au 2 juin 2023, ajouté du préchargement. La facture du fournisseur a un écart de moins de 3 euros, je ne la remettrai pas en cause.

Je note cependant le retard de plus de 5 mois qu'a eu le fournisseur pour le règlement de la première année de production, ce qui est anormal.

LA PÉRIODE POSTÉRIEURE AU 24 JANVIER 2024

Le 24 janvier 2024, vous avez conclu l'avenant « *e-Surplus Flex* », prévoyant la clause de prix suivante : [...]

La clause d'indexation est particulièrement imprécise : il n'y est pas fait mention de la manière dont le prix d'achat est calculé, ni des moyens vous permettant de connaître les prix en cours. En outre, je considère que la mention d'un prix, de 11,12 centimes d'euros, a été déterminante pour obtenir votre consentement à cet avenant, de sorte que le fournisseur devrait appliquer ce prix.

En l'état, il appartenait au fournisseur de régler votre production du 24 janvier 2024 au 2 juin 2025, en tenant compte du prix applicable pour chaque année et du préchargement offert. En effet, le contrat conclu en 2024 ne fait pas mention d'un renoncement à ce préchargement, qui correspondait, lors de la souscription du contrat initial en 2022, à la restitution partielle et différée des frais d'entrée réglés de 699 euros.

Le contrat initial prévoyait sur ce point : [...]

Je déduis du renvoi à l'article 9.2, concernant la valorisation de l'énergie préchargée et du prix à y appliquer, qu'ils devaient être réévalués chaque année au 1er janvier, comme le Ta et le Tb.

En cours de médiation, le 16 octobre 2025, le fournisseur a édité deux factures pro forma (soumises à acceptation de votre part) de régularisation de votre consommation du 2 juin 2023 au 2 juin 2025, de 589,90 euros TTC et de 103,69 euros TTC : [...]

La première facture mentionne une période régularisée du 24 janvier 2024 au 2 juin 2024, alors que la production valorisée correspond à la période du 6 juin 2023 au 6 juin 2024.

J'estime ces factures incorrectes sur plusieurs points :

- les prix appliqués de 0,0542 euro, de 0,1721 euro et de 0,068 euro correspondent au prix Tc. Or, le prix applicable à votre production est le prix Ta, sauf à ce que le fournisseur démontre qu'un avenant qui n'a pas été porté à ma connaissance, avait été conclu entre 2022 et 2024 et prévoyait un changement de prix ;
- les prix facturés à compter du 21 janvier 2024 en application du contrat [...] ne sauraient être de 0,019 euro et de 0,0337 euro, comme expliqué plus haut ;
- l'avance de 100 euros TTC présente sur la facture 42183 n'a pas lieu d'être présente, ayant déjà été déduite de la facture du 19 décembre 2023 ;
- les prix applicables aux préchargements n'ont pas été réévalués et sont ceux en vigueur en 2022.

À partir des données du distributeur, j'ai établi le tableau suivant, présentant la valorisation de la production due, à laquelle s'ajoute le préchargement réparti sur les périodes concernées :

Date	Index	kWh	Prix kWh	Montant en euros
02/06/2023	5471			
01/01/2024	8048	2577	0,0737	189,92
24/01/2024	8080	32	0,0964	3,07
01/01/2025	12463	4383	0,1112	487,39
02/06/2025	12799	336	0,1112	37,41
2023	Préchargement	817	0,0737	60,21
2024		88	0,0964	8,48
2024		1316	0,1112	146,34
2025		583	0,1112	64,83
Total				

Je recommande au fournisseur d'éditer une nouvelle facture correctrice globale de 997,65 euros

TTC. LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Le contrat [...] prévoit les dispositions suivantes relatives à la résiliation du contrat :

Le Contrat est signé pour une durée de 1 an renouvelable tacitement. La reconduction est annuelle et résiliable par l'Autoproducteur ou l'Acheteur au bout de la deuxième année par courrier recommandé.

Le 28 janvier 2025, vous avez envoyé un courriel demandant la résiliation du contrat. Le fournisseur a confirmé la prise en compte de la demande et a indiqué que le « *service concerné reviendra vers vous prochainement.* » À ce jour, le contrat n'a toujours pas été résilié. Néanmoins, tant que le contrat n'est pas résilié, le fournisseur doit régler la production de vos panneaux photovoltaïques.

En tant que producteur, il vous revient de réaliser vous-même l'ensemble des démarches pour résilier votre contrat, ce qui induit d'en informer également le distributeur. Je vous informe que vous devez au préalable disposer d'un nouvel acheteur ou d'un nouveau responsable d'équilibre. Vous pouvez également opter pour l'injection de votre surplus, à titre gratuit : il convient pour se faire de conclure avec le distributeur une convention d'autoconsommation sans injection (CACSI). N'ayant pas accompli ces démarches, je ne peux donc pas reprocher au fournisseur l'absence de traitement de votre demande. En outre, il reste tenu de vous régler l'injection tant que la résiliation n'est pas effective

LES DÉSAGREMENTS SUBIS

Le fournisseur aurait dû régler votre deuxième année de production avant le 2 juin 2024. Le retard du fournisseur est donc de plus de 16 mois.

Dans la mesure où vous avez dû passer par mes services pour obtenir du fournisseur une facture de rachat de ces deux dernières années de production, j'estime qu'un dédommagement devrait vous être accordé.

Compte tenu des problèmes de non-paiement constatés avec le fournisseur, je signale cette affaire à la Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) via la DDPP de [...] qui étudiera les suites à donner à cette affaire.

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

- vous régler le montant de 997,65 euros, correspondant à la production de la période du 2 juin 2023 au 2 juin 2025 ;
- vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les démarches que vous avez initiées.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie