RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

Monsieur H

Paris, le 14 mai 2025

N°de dossier : **D2025-00970**
(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 la facturation des consommations d'électricité d'un bien détenu par votre société A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit, le 6 septembre 2019, un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur, pour le bien détenu par votre société civile immobilière. Le contrat A arrivait à échéance le 31 décembre 2022.

Le 1er janvier 2023, le fournisseur a basculé le contrat A sur le contrat B, à durée indéterminée. Le contrat B prévoyait l'application de prix révisés trimestriellement en fonction des prix du marché de l'électricité.

Vous reprochez au fournisseur le fait d'avoir édité la première facture du contrat B le 29 août 2024. Cette facture de 65 640,95 euros TTC a mis à la charge de votre société 16 154 kWh en Heures Pleines Hiver (HPH) ; 3 109 kWh en Heures Creuses Hiver (HCH) ; 26 225 kWh en Heures Pleines Eté (HPE) et 5 786 kWh en Heures Creuses Eté (HCE) sur la période du 1er janvier 2023 au 22 août 2024.

Vous estimez que le montant de cette facture est disproportionné par rapport aux capacités financières de votre société.

Vous précisez que ce blocage de facturation vous a privé de la possibilité de lisser vos paiements dans le temps et de résilier plus rapidement votre contrat. En outre, vous soutenez avoir signé en novembre 2022 une proposition de contrat formulée par le fournisseur, à des prix plus avantageux, et souhaitez que ces prix soient appliqués.

Vous estimez que les torts sont partagés avec le fournisseur, et vous souhaitez vous acquitter de la moitié de votre solde restant dû.

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

L'ensemble des éléments mis à ma disposition confirme que le contrat A avait une date d'échéance au 31 décembre 2022.

Le fournisseur vous a transmis une proposition commerciale que vous auriez signée. Vous n'avez cependant pas démontré avoir retourné ce document signé par voie postale, de sorte que je ne peux pas imposer au fournisseur son application.

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.

Le médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09
www.energie-mediateur.fr

Le fournisseur vous a informé par un courrier postal de la bascule du contrat A sur un contrat B au 1er janvier 2023, en l'absence de souscription d'un nouveau contrat. Il vous revenait à la réception de ce courrier de réaliser les démarches nécessaires pour comparer les différentes offres.

En revanche, le blocage de facturation sur 19 mois environ vous a privé de la possibilité de prendre conscience des prix du kWh facturé et de lisser vos paiements. Cela a également pu contribuer au fait que vous n'ayez pas réalisé les démarches nécessaires pour bénéficier des aides gouvernementales, qui auraient permis de diminuer les montants facturés.

Le fournisseur a proposé de vous accorder un dédommagement de 7 061,07 euros TTC représentant 10 % du solde de la facture de résiliation du 16 octobre 2024, et de définir un échéancier de paiement avec 12 mensualités. J'estime ce dédommagement insuffisant et invite le fournisseur à le réévaluer.

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

LE CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

Le fournisseur a indiqué que votre société B a signé, le 6 septembre 2019, un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur, d'une durée de 24 mois. Aucune partie à la médiation n'a été en mesure de transmettre une copie de ce contrat.

Selon la facture du 24 décembre 2022, ce contrat arrivait à échéance le 31 décembre 2022. Le fournisseur a précisé que les conditions particulières de ce contrat ne contenaient pas de clause de tacite reconduction. Je ne dispose d'aucun élément pour confirmer ces dires. Toutefois, en application des articles 1214 et 1215 du code civil, lorsque les parties continuent d'exécuter un contrat à durée déterminée après l'expiration de son terme, le contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée. Le fournisseur peut en outre, en application des dispositions des article L.332-2 du code de l'énergie et de l'article L.224-10 du code de la consommation, proposer à cette occasion de nouveaux prix.

Le fournisseur vous a donc fait parvenir une nouvelle proposition commerciale le 8 novembre 2022. Ce contrat prévoyait l'application pour une durée de 36 mois des prix suivants :

Abonnement en €/mois HT	32,50			
Horosaisonnalité	HPSH	HCSH	HPSB	HCSB
Volume estimé en kWh	15204	6888	15666	6090
Prix Unitaire c€/kWh HT	64,743	35,641	18,980	4,148
Dont coût capacité en c€/kWh HT	1,415	0,023	-0,337	-0,571

Vous avez indiqué avoir retourné cette proposition signée, le 15 novembre 2022, par voie postale. Il ressort de la copie transmise que le document a été paraphé. Votre signature n'apparait toutefois pas en dernière page du contrat.

Le fournisseur a précisé que cette proposition devait être électroniquement signée pour être validée.

Dans le cadre de cette médiation, toutes les parties sont réputées être de bonne foi. En l'état, le fournisseur n'a pas mentionné avoir reçu cette proposition commerciale signée et vous n'avez pas démontré son envoi par voie postale, de sorte que je ne peux pas conclure que ce contrat soit applicable.

De plus, Le fournisseur a justifié l'envoi d'une lettre recommandée avec un accusé de réception vous informant de son refus de maintenir, après le 31 décembre 2022, le contrat A et de la bascule de ce contrat vers un contrat B avec des puissances à 42 kVA. Cette lettre a été envoyée au siège social de la société B, qui était l'entité souscriptrice du contrat A :

Il semble que vous ignoriez que le contrat A avait été souscrit par la société B à la place de la société A. Il n'en demeure pas moins que dès lors que la société B vous appartient, vous pouviez prendre connaissance de ce courrier recommandé et identifier le site concerné.

De surcroit, le fournisseur a transmis un accusé de réception du 29 novembre 2022 du courrier émis le 28 novembre 2022. J'ajoute en outre que vous auriez pu contacter le fournisseur à la suite de la réception de ce courrier, postérieurement à la conclusion évoquée du nouveau contrat, pour vous informer quant à la mise en place de ce dernier.

Cette lettre recommandée précisait qu'en l'absence de souscription d'un nouveau contrat, avec le fournisseur avant le 19 décembre 2022, et au 1er janvier 2023 avec un autre fournisseur, le contrat B prenait effet le 1er janvier 2023. Le fournisseur a détaillé les modifications contractuelles apportées au contrat A dans ce document. Le fournisseur vous a donc informé des nouvelles conditions contractuelles applicables environ un mois avant leurs prises d'effet, ce qui représente un délai de prévenance raisonnable. Cette solution a permis de prévenir la suspension d'alimentation d'électricité, qui serait intervenue au 1er janvier 2023 si aucun contrat n'avait été souscrit.

Le nouveau contrat était ainsi à durée indéterminée et résiliable sans frais, après le respect d'un délai de préavis de 30 jours. Les prix du kWh étaient révisables trimestriellement et déterminables.

En l'état, le fournisseur pouvait appliquer ce nouveau contrat à votre facturation.

LA FACTURATION ÉMISE

Le fournisseur n'a édité aucune facture entre le 1er janvier 2023 et le 29 août 2024, soit sur une période de 19 mois environ. Les documents contractuels transmis ne mentionnent pas le rythme de facturation. Toutefois, le fournisseur édite habituellement des factures mensuelles.

Vous indiquez avoir contacté le fournisseur le 31 décembre 2023 car vous ne receviez plus de factures d'électricité. Le fournisseur aurait précisé qu'un problème informatique empêchait l'émission de factures.

La facture du 29 août 2024, de 65 640,95 euros TTC, a mis un terme à ce blocage de facturation.

Dans cette facture, le fournisseur a mis à la charge de votre société 51 274 kWh sur la période du 1er janvier 2023 au 22 août 2024 et a appliqué des prix du kWh identiques sur l'ensemble de la période régularisée : 1,13838 euro HT/kWh en Heures Pleines Hiver (HPH) ; 0,60102 euro HT/kWh en Heures Creuses Hiver

(HCH) ; 0,96186 euro HT/kWh en Heures Pleines Eté (HPE) et 0,65820 euro HT/kWh en Heures Creuses Eté (HCE).

Vous déplorez cet important blocage de facturation, au motif que si vous aviez reçu des factures mensuelles, vous auriez pris conscience des prix facturés et vous auriez changé rapidement de contrat. Vous ne pensiez pas que l'augmentation de prix serait aussi conséquente. À titre d'exemple, les prix du kWh sont passé de 0,09751 euro HT à 1,13838 euro HT en HPH et de 0,05858 euro HT à 0,60102 euro HT en HCH.

Les prix facturés par le fournisseur sont élevés, d'autant que votre société n'a pas bénéficié des aides gouvernementales mises en place pour les TPE titulaires de contrat de fourniture d'électricité à prix élevés. Ces aides auraient permis de ramener le prix moyen du kWh facturé à environ 0,23 euro HTT sur les années 2023 et 2024. Il était nécessaire de transmettre une attestation d'éligibilité du fournisseur pour en bénéficier avant les délais impartis (30 juin 2023 pour les aides de 2023 et le 31 mars 2024 pour les aides 2024).

Le fournisseur a toutefois justifié l'envoi de plusieurs courriels concernant ces dispositifs d'aides à l'adresse électronique que vous avez transmis lors de votre saisine. Quand bien même ces courriels mentionnaient le nom de la société B et non la société A, vous avez été informé de l'existence de ces dispositifs.

Pour autant, le blocage de facturation a pu vous empêcher de prendre conscience de la hausse des prix du kWh à compter du 1er janvier 2023. De plus, ces prix variant chaque trimestre, vous pouviez ignorer les prix applicables sur l'ensemble de l'année 2023 et 2024. En effet, bien que le courrier d'évolution des prix de fourniture émis le 27 novembre 2023 mentionnait une évolution de prix à partir du 1er janvier 2024, il n'y avait aucun prix du kWh prévisionnel. Ainsi, je ne peux écarter l'hypothèse selon laquelle la réception de facture mensuelle vous aurait poussé à demander les aides gouvernementales ou à résilier votre contrat. Le contrat B pouvant être résilié sans frais, vous auriez pu réagir plus rapidement.

De plus, cet important blocage de facture a pu perturber les finances de votre société dans la mesure où la facture de blocage est d'un important montant.

Le fournisseur a proposé de vous accorder un dédommagement de 7 061,07 euros TTC, représentant 10% du solde de la facture du 16 octobre 2024 (de 70 610,65 euros TTC, après rappel de solde de 68 652,23 euros). J'estime que ce dédommagement est insuffisant compte tenu des conséquences du blocage sur votre facturation (absence de demande des aides gouvernementales, impossibilité de connaitre les prix facturés sur la période de blocage, perturbation des finances de votre société).

J'estime qu'il serait équitable que le fournisseur applique les prix du contrat C (qui restent nettement supérieurs à ceux dont vous auriez pu bénéficier si vous avez envoyé votre attestation d'éligibilité aux aides) pour la période de blocage.

J'ai calculé l'application des prix du kWh du contrat C sur la période du 1er janvier 2023 au 22 août 2024 dans le tableau suivant :

Poste tarifaire	Prix du kWh HT facturé	Prix du kWh HT du contrat "Pack Performance"	Différence	kWh	Différence en euro HT	Total HT
HPH	1,13838	0,64743	-0,49095	16 154	-7 930,81	-32 506,91
HCH	0,60102	0,35641	-0,24461	3 109	-760,49	
HPE	0,96186	0,1898	-0,77206	26 225	-20 247,27	
HCE	0,6582	0,04148	-0,61672	5 786	-3 568,34	

Cela représente un dédommagement de 39 010 euros TTC.

Le fournisseur a également proposé de définir un échéancier de paiement avec 12 mensualités. Je l'invite à mettre en place un plan d'apurement sur 24 mois.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur d'accorder un dédommagement de 39 010 euros TTC, incluant le dédommagement de 7 061,07 euros TTC proposé, compte tenu de l'important blocage de facturation et de définir un échéancier de paiement sur 24 mois.

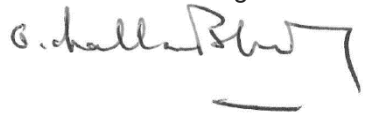
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaitre votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie