Actualité

Les offres du fournisseur IBERDROLA ont été dépubliées pendant 2 semaines

Actualité du 21 septembre 2021, mise à jour le 29 septembre et le 14 octobre 2021

Compte-tenu de signalements répétés de consommateurs sur des conditions de souscription différentes de celles publiées par le fournisseur IBERDROLA, le médiateur national de l'énergie avait pris la décision, à titre conservatoire, de déréférencer le 29 septembre 2021 l'intégralité des offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel d'IBERDROLA de son comparateur d'offres. Les offres ont été republiées le 14 octobre.

Cette décision avait été prise dans un contexte actuel de forte hausse des prix de l'énergie et de fréquentation élevée de son comparateur, afin de ne pas induire les consommateurs en erreur et de garantir la fiabilité et la crédibilité du comparateur.

Le médiateur a demandé au fournisseur IBERDROLA de se mettre en conformité et de lui apporter des éléments de nature à garantir que les dysfonctionnements sont corrigés, et que les consommateurs trompés ont tous été rétablis dans les conditions contractuelles qui auraient dû leur être appliquées.

La republication des offres a été faite le 14 octobre car IBERDROLA a indiqué que les conditions contractuelles correctes seront appliquées. Nous invitons cependant les consommateurs à bien vérifier les prix appliqués dans le contrat par rapport à ceux indiqués avant souscription.

Résumé des différents dysfonctionnements observés :

- **Le 21 septembre** au soir, le médiateur national de l'énergie a pris la décision de supprimer de son comparateur l'offre DIGIELEC d'IBERDROLA qui annonçait une réduction de 12 % sur les prix HT du kWh par rapport au tarif réglementé de vente d'électricité.

  Plusieurs consommateurs s'étaient plaints que les prix mentionnés dans le contrat qu'ils ont reçu après leur souscription étaient supérieurs à ceux affichés sur le comparateur du médiateur national de l'énergie et sur le site d'IBERDROLA, et même supérieurs au tarif réglementé.

  Après investigations, les équipes du médiateur ont confirmé cet écart et demandé des explications à IBERDROLA, qui a indiqué qu'un dysfonctionnement informatique était à l'origine d'écarts de prix pour toutes les nouvelles souscriptions des offres d'électricité DIGIELEC et ECOLIB réalisées depuis le 11 août 2021.

  IBERDROLA a indiqué que tous les clients impactés allaient recevoir une communication afin de les informer de ce dysfonctionnement, qu'il allait modifier en conséquence les documents de souscription et régulariser la facturation correspondante.

  IBERDROLA a précisé que les nouvelles souscriptions de contrats gaz pour les offres DIGIGAZ et ECOLIB avaient également été impactées par cette anomalie informatique, mais que l'écart de prix étant à l'avantage des clients, il ne le modifierait pas.

  A la suite de ces explications, le médiateur national de l'énergie a republié l'offre DIGIELEC.

- **Le 29 septembre**, le médiateur constate que la 3 ème offre d'IBERDROLA pose également problème. Il s'agit de l'offre IBERZEN, annoncée comme étant à prix fixe 3 ans sur le comparateur du médiateur et sur le site d'IBERDROLA. Des consommateurs ont reçu un contrat … avec un prix fixe sur 2 ans seulement. Cette nouvelle anomalie a conduit à la dépublication provisoire de l'ensemble des offres d' IBERDROLA du comparateur du médiateur jusqu'au 14 octobre.

- **Le 12 octobre**, un consommateur a alerté le médiateur car les prix indiqués dans son contrat DIGIGAZ du 30 septembre étaient beaucoup plus élevés que ceux annoncés dans le comparateur et sur le site d'IBERDROLA. IBERDROLA a indiqué qu'une erreur humaine a conduit à saisir les prix TTC au lieu du prix hors taxe pour tous les contrats ECOLIB Gaz Résidentiel et DIGIGAZ Résidentiel signés entre le 23 septembre et le 7 octobre, ce qui a donc fortement majoré les prix ! IBERDROLA a indiqué que tous les clients impactés allaient recevoir une communication afin de les informer de ce dysfonctionnement, qu'il allait modifier en conséquence les documents de souscription et régulariser la facturation correspondante.

Le médiateur national de l'énergie a informé la DGCCRF de ces dysfonctionnements et lui transmet les dossiers dont il a connaissance.

IMPORTANT : Le médiateur recommande aux consommateurs ayant souscrit un contrat avec IBERDROLA depuis août 2021 de vérifier que

> les prix figurant sur leur contrat et la durée du contrat sont bien conformes à ceux annoncés. Il leur recommande le cas échéant de prendre contact avec IBERDROLA. Et en cas d'anomalie de le signaler à la DGCCRF (https://signal.conso.gouv.fr/).

énergie-info
Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le 0 800 112 212 Service & appel gratuits