

Paris, le 29 mars 2017

Dossier suivi par : XXXXX
N° de saisine : D2017-00396
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous reprochez au fournisseur A :

- de vous avoir induit en erreur sur le prix en annonçant dans son contrat un prix hors taxes ;
- de vous avoir facturé des frais d'abonnement alors que votre contrat prévoyait un prix de 0 euro ;
- d'avoir augmenté le prix du MWh d'électricité au 1^{er} janvier 2017 alors que votre contrat prévoyait un prix fixe ;
- de vous avoir facturé des frais de rejet de prélèvement.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que le fournisseur A m'a adressées (jointes en annexe).

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité « XX XX » à prix de marché, et opté pour un contrat unique, qui vous lie à la fois au fournisseur A et au distributeur Y. Vous disposez d'une puissance de 36 kVA.

En ce qui concerne le prix communiqué par le fournisseur A et les frais d'abonnement facturés :

Vous reprochez au fournisseur A d'avoir communiqué un tarif « hors taxes », alors que d'autres fournisseurs communiquent un prix TTC, ce qui vous aurait empêché de comparer les différentes offres et induit en erreur sur les tarifs appliqués par le fournisseur A.

A cet égard, les conditions particulières de vente (CPV) de votre contrat font apparaître un prix de 46,31 euros par MWh consommé, et précisent « *Le prix de l'électricité indiqué ci-dessus est établi conformément à l'article « Prix » des Conditions Générales. Il s'entend hors toutes taxes : TFCE, TICFE, CSPE, Contribution Tarifaire d'Acheminement, impôts, redevances ou contributions quels qu'ils soient. L'ensemble de ces taxes sera facturé en sus au Client* ».

Cet article reprend l'article 4.5 « *Impôts et taxes* » des conditions générales de vente (CGV), qui prévoit « *le prix s'entend impôts, taxes, charges ou redevances, non compris* ».

Le fournisseur A avait donc bien indiqué dans son contrat que le prix du MWh ne comprenait pas toutes les taxes susceptibles d'y être ajoutées.

Etait précisé dans les conditions particulières de vente : « *A la signature du présent Contrat, le TURPE est celui fixé par la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie, publiée au Journal Officiel à la date du 10/07/2015.* »

Je précise que j'ai déjà recommandé aux fournisseurs d'électricité dans une affaire similaire (cf. recommandation générique D2016-01760¹), qui concernait les contrats prévus pour une puissance supérieure à 36 kVA, « de faire évoluer la présentation des offres et contrats de fourniture en indiquant clairement et de manière exhaustive toutes les composantes du TURPE à ajouter au prix de l'abonnement et du kWh, de sorte que les consommateurs puissent comparer en connaissance de cause les prix des offres concurrentes ».

Pour une meilleure information, le fournisseur A aurait dû préciser dans ce document le montant des composantes du TURPE en vigueur au moment de son édition, ceci afin de vous permettre une comparaison objective avec les offres concurrentes que vous avez pu recevoir et, dont la plupart incluait les composantes du TURPE.

Cette information me paraît d'autant plus opportune que l'acheminement est indissociable de la fourniture dans le cadre du contrat unique et représente environ un tiers du prix de la facture d'électricité. Il s'agit donc d'une composante majeure du prix facturé sans laquelle vous ne pouvez véritablement connaître celui qui sera répercuté sur votre facture.

Par ailleurs, je rappelle que dans le cadre des instances de concertation réunissant les acteurs du marché de l'énergie, le fournisseur A s'est engagé depuis 2008 à mettre à la disposition de ses clients particuliers et professionnels avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA des fiches standardisées de description de leurs offres dans lesquelles figureraient les prix hors TVA mais également toutes autres taxes comprises². Force est de constater que cet engagement n'est aujourd'hui plus respecté par le fournisseur A s'agissant de ses clients professionnels.

Vous reprochez en outre, à votre fournisseur de vous avoir facturé des frais d'abonnement alors que votre contrat prévoyait un prix de 0 euro.

Je constate en effet que votre contrat mentionne un prix d'abonnement annuel de 0 euro par an :

Vous m'avez transmis des factures, qui font apparaître des frais d'abonnement ; par exemple, la facture n° 20028957243 du 27 septembre 2016 :

Electricité	n° de compteur	ancien index	nouvel index	conso kWh/Qté	prix unitaire HT en euros	montant HT en euros	taux de TVA
Abonnement (!) du 26/01/16 au 31/01/16						9,38	5,5%
Consommation (!) du 26/01/16 au 31/01/16	454	13211	12760	-451	0,07740	-34,91	20,0%

Extrait de la facture du 27 novembre 2016 (948,97 euros TTC) :

Electricité	n° de compteur	ancien index	nouvel index	conso kWh/Qté	prix unitaire HT en euros	montant HT en euros	taux de TVA
Consommation du 27/09/16 au 24/11/16	454	38768	45476	6708	0,04631	310,65	20,0%

Acheminement	conso kWh/Qté	prix unitaire HT en euros	montant HT en euros	taux de TVA
Abonnement du 27/09/16 au 24/11/16			80,59	5,5%
Consommation du 27/09/16 au 24/11/16	6708	0,02610	175,08	20,0%

- la première facture fait apparaître, dans la rubrique « *électricité* », des frais d'abonnement pour la période du 26 au 31 janvier 2016 pour un montant de 9,38 euros HT ;
- la seconde facture fait apparaître, dans la rubrique « *acheminement* » des frais sous une rubrique « *abonnement pour la période du 27 septembre au 24 novembre 2016* » pour un montant de 80,59 euros HT.

¹ Disponible à l'adresse :

http://www.energie-mediateur.fr/uploads/recommandations/HL_D2016-01760_recommandation-Generique-anonymisee.pdf

²: <https://www.gtc2007.com/referentiel.php>

Ces frais correspondent en réalité à la part fixe de l'acheminement du Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le TURPE est prévu aux articles L. 341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le gestionnaire de réseau de distribution, Y dans votre cas, le facture aux fournisseurs en contrepartie de l'acheminement de l'électricité³. Ces frais sont ensuite répercutés aux consommateurs dans la facturation établie par le fournisseur d'énergie qui en reverse le montant au gestionnaire du réseau de distribution. Le principe de cette facturation n'est donc pas contestable.

Le TURPE se compose d'une part fixe, qui dépend de la puissance souscrite, et d'une part variable, qui dépend de la consommation. Le contrat souscrit précise bien que « *les prix ci-dessous correspondent à la part énergie hors part Acheminement. La part Acheminement correspondant au TURPE sera portée distinctement sur la facture d'électricité* ». La part acheminement est indépendante du fournisseur, qui la perçoit et la reverse au distributeur Y. Ainsi, le montant de l'abonnement perçu par votre fournisseur est bien nul.

Toutefois, en reportant la part fixe du TURPE sur ses factures au titre de l'« *abonnement* », votre fournisseur a pu laisser croire qu'il s'agissait d'une facturation non prévue par le contrat, ce qui n'est en réalité pas le cas puisque seule la part acheminement du TURPE est facturée.

Force est donc de constater que l'information n'a pas été optimale et a pu vous induire en erreur sur le prix de l'abonnement facturé qui diffère par rapport à celui prévu dans le contrat.

Ce manque de clarté dans la présentation de vos factures étant à l'origine de votre litige, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement pour les réclamations que vous avez dû renouveler pour clarifier votre facturation.

En ce qui concerne la hausse du prix de l'électricité au 1^{er} janvier 2017 :

Le fournisseur A vous a fait parvenir un courrier le 21 décembre 2016 vous informant que le tarif dont vous bénéficiiez allait augmenter en raison de l'entrée en vigueur du mécanisme de capacité. Ayant vérifié les informations qu'il comporte et pouvant vous confirmer leur exactitude, je vous invite au besoin à vous y reporter.

Les CPV de votre contrat (rubrique Prix) prévoient « *les modalités d'évolution des prix ci-dessus sont décrites à l'article « XXXX » des Conditions Générales* ».

Les CGV (article 4.4) prévoient que « *En particulier le prix de l'Electricité n'inclut pas les contributions dont le Fournisseur serait redevable dans le cadre du décret n° 2012-1405 du 14 décembre 2012 relatif à la contribution des fournisseurs à la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité dans le secteur de l'électricité. Celles-ci seront intégralement refacturées à l'euro au Client.* »

Le décret du 14 décembre 2012⁴, qui a mis en place le mécanisme de garantie de capacité, ne prévoyait pas de prix pour le TURPE et renvoyait vers un arrêté. Ce mécanisme est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017, à la suite de la publication de l'arrêté du 29 novembre 2016. Celui-ci ayant détaillé les modalités de calcul du mécanisme de capacité, il ne peut être reproché au fournisseur A de ne pas vous en avoir donné le surcoût au moment de la souscription de votre contrat, dont l'exécution a débuté le 1^{er} février 2016. Par ailleurs, l'information contenue dans ses CGV vous alertait de l'existence de ce dispositif et du principe d'une augmentation qui devait en résulter.

³ Le TURPE est déterminé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il est identique pour tous les consommateurs d'une même catégorie, dont les caractéristiques (utilisation et puissance) sont identiques.

⁴ Décret n° 2012-1405 du 14 décembre 2012 relatif à la contribution des fournisseurs à la sécurité d'approvisionnement en électricité et portant création d'un mécanisme d'obligation de capacité dans le secteur de l'électricité.

En ce qui concerne les frais de rejet de prélèvement facturés et votre solde :

Vous contestez les frais de rejet de prélèvement (40 euros) que vous a facturés le fournisseur A à l'occasion d'une facture éditée le 27 septembre 2016. Il a proposé de les annuler, ce que j'estime satisfaisant.

Il m'a par ailleurs transmis une situation de votre compte client faisant apparaître un solde de 1 673,23 euros au 15 février 2017. Vous m'avez toutefois précisé avoir réglé depuis cette date la dernière facture émise, et fait part de votre intention de vous acquitter du reliquat de votre dette.

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

- de procéder, comme il l'a proposé, à l'annulation des frais de rejet de prélèvement de 40 euros qu'il vous a facturés ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour les désagréments liés au manque de clarté de ses factures, vous ayant induit en erreur sur la nature des frais facturés au titre de l'abonnement.

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette.

Je recommande également au fournisseur A :

- d'inclure dans les grilles de prix de ses offres de fourniture d'électricité pour les professionnels ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA le montant du TURPE applicable à la date de signature du contrat avec ses différentes composantes et de clarifier les modalités selon lesquelles elles sont facturées, en particulier pour ce qui est de la part fixe du TURPE rattachée à l'abonnement ;
- de publier des fiches standardisées respectant les engagements pris sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pour ses offres à destination des clients professionnels avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

Je transmets également cette recommandation pour information à la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence, et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), qui a notamment pour mission de vérifier la loyauté des pratiques commerciales des fournisseurs vis-à-vis des consommateurs et de leurs concurrents ainsi qu'à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), chargée notamment de la surveillance et du bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : A, DGCCRF, CRE