

Paris, le 18 octobre 2016

Dossier suivi par : XXXX

Tél. : 01.44.94.66.60

Courriel : mediation@energie-mediateur.fr

N° de saisine : D2016-01760

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

A la suite de la souscription de votre nouveau contrat d'électricité en offre de marché pour l'alimentation de votre blanchisserie, vous avez contesté la facturation par le fournisseur A de différentes composantes du TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité), dans la partie intitulée « *Utilisation du réseau de distribution électricité et prestations techniques* ». Vous contestez l'augmentation du montant de vos factures qui en résulterait et reprochez au fournisseur A de ne pas vous en avoir informée lors de la souscription du contrat.

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

Les frais d'utilisation des réseaux d'électricité facturés par le fournisseur A correspondent au tarif d'acheminement, appelé TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité). 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'électricité¹. 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.

A cet égard, les conditions particulières de vente (CPV) que vous avez signées sont rédigées ainsi :

¹ 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. Pour votre catégorie (clients raccordés en basse tension pour une puissance supérieure à 36 kVA), il y a trois composantes principales du TURPE : les composantes de gestion, de comptage et de soutirage.

Article 5 : Prix

5.1 Prix de la fourniture d'électricité

Les prix indiqués dans le présent article sont hors taxes et impôts. Ils seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contribution de toute nature, tel que supporté par EDF au titre du Contrat.

Ils sont applicables à compter du 01 septembre 2015.

Site :

Prix de l'énergie par période	
Abonnement €/mois HT	40,833
Energie (Pe) c€/kWh	
HPH	6,110
HCH	4,371
HPE	4,911
HCE	3,109

Ces prix couvrent la fourniture d'électricité, ils sont constitués :

- d'un abonnement mensuel exprimé en euros/mois,
- des prix unitaires par postes de prix appliqués à la consommation d'électricité en centimes d'euros par kWh.

5.2 Évolution des prix

Les prix pourront faire l'objet d'une révision par année civile en fonction des évolutions du prix de l'ARENH et des prix de marché.

Les prix résultant de l'évolution seront notifiés par EDF au Client, par courrier ou, sur demande du Client, par voie électronique, dans les meilleurs délais et au plus tard trois (3) mois avant leur date de prise d'effet.

À compter de la réception de cette communication, le Client pourra résilier le Contrat sans indemnité selon le formalisme figurant à l'article 8.2. Si le Client n'a pas sollicité la résiliation du Contrat au plus tard trente (30) jours calendaires avant la date de prise d'effet des nouveaux prix, ces derniers seront applicables de plein droit.

5.3 Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité

Dans le cadre du Contrat unique, EDF facture simultanément au Client la fourniture d'énergie et l'utilisation des réseaux publics d'électricité définie par les articles L341-2 et suivants du Code de l'énergie. Le montant correspondant à l'utilisation des réseaux publics d'électricité par le Client figure sur sa facture. Les évolutions des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité s'appliquent de plein droit au présent Contrat, dès leur date d'entrée en vigueur.

- Pour le site de consommation désigné à l'article 2 du présent contrat, le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité est : BT>36 kVA MU (2)

Sans PRIX ? m.v.a.c. c'est

Le TURPE est un tarif public publié au Journal Officiel. Le distributeur Y édite un livret d'information à son sujet à destination du grand public qui en explique la justification et les modalités de calcul.²

Toutefois, le fournisseur doit de son côté à son co-contractant une information complète sur le prix total à régler en contrepartie de la fourniture d'énergie. La fourniture étant indissociable de l'acheminement dans le cadre d'un contrat unique, il doit en être de même pour le prix, d'autant que la part du TURPE représente environ le tiers du montant d'une facture d'électricité.

J'estime que l'information du fournisseur A était donc trop générale et manquait de transparence pour vous permettre d'appréhender le prix total de l'électricité qui serait facturé. J'observe d'ailleurs que votre contrat n'apporte aucune précision sur la façon d'accéder à la grille tarifaire du TURPE.

En vous référant aux prix tel qu'annoncés sur votre contrat, qui ne couvraient que la fourniture d'électricité, vous avez cru de bonne foi que l'offre du fournisseur A était la plus compétitive sur le marché.

Or, vous ne pouviez comparer entre eux, des prix qui chez d'autres fournisseurs incluent le TURPE, et apparaissent de ce fait nécessairement plus élevés que ceux proposés par A, qui ne mentionnent que le montant de la fourniture d'électricité.

Une information claire et complète sur les prix facturés supposerait que le fournisseur A fasse évoluer la présentation de ses contrats afin d'y mentionner les valeurs applicables des composantes tarifaires du TURPE, la référence à l'option « BT>36 kVA MU » n'ayant aucun sens pour un public non spécialiste de l'énergie, comme c'est le cas de la plupart des petits professionnels comme vous.

Par ailleurs, vous estimez que l'offre souscrite a abouti à vous faire payer « 8 à 10 fois plus cher ».

J'ai vérifié les prix du TURPE appliqués par le fournisseur A dans vos factures et vous confirme qu'ils sont conformes aux textes en vigueur³. Sachez également que les différentes composantes du TURPE varient en fonction de la consommation d'électricité, ainsi que de la puissance souscrite.

Vous pouvez les vérifier en consultant le document récapitulatif établi par le distributeur Y, disponible à l'adresse suivante : http://www.Y.fr/sites/default/files/Y_bareme_turpe_16.pdf

³ Vous pouvez les vérifier en consultant le document récapitulatif établi par le distributeur Y, disponible à l'adresse suivante : http://www.Y.fr/sites/default/files/Y_bareme_turpe_16.pdf

Ainsi, pour pouvoir comparer les prix de marché appliqués par le fournisseur A aux tarifs réglementés dont vous bénéficiiez auparavant, il est nécessaire d'ajouter le montant de la composante de soutirage (CS) aux prix du kWh d'énergie :

CS HCE (€/kWh)	0,0163
CS HPE (€/kWh)	0,0219
CS HCH (€/kWh)	0,0308
CS HPH (€/kWh)	0,0423

S'agissant de l'abonnement, il est nécessaire d'ajouter les montants des composantes fixes de gestion (CG) et de soutirage au prix mensuel annoncé sur votre contrat :

CG (0,1515€ par jour x 30 jours)	4,55
CS fixe (0,0325€/par jour 72 kW x 30 jours)	70,20

Ainsi, la comparaison des prix HT de votre nouveau contrat avec les tarifs réglementés de vente dont vous bénéficiiez auparavant montre que le prix de l'abonnement est moins cher mais que ceux du kWh sont plus élevés.

	tarifs réglementés de vente HT (en vigueur à partir du 1/08/2015)	prix HT de votre offre (TURPE exclus)	prix HT de votre offre (TURPE inclus)
Abonnement mensuel 72 kVA hors composante de comptage	218,16	40,83	115,58
HCE	0,0349	0,03109	0,04739
HPE	0,05044	0,04911	0,07101
HCH	0,07185	0,04371	0,07451
HPH	0,10015	0,06110	0,1034

Selon votre niveau de consommation, et compte tenu du prix moins cher de l'abonnement, la nouvelle offre que vous avez souscrite peut être plus avantageuse que les tarifs réglementés. A titre d'exemple, la facture mensuelle du 25 novembre 2015, qui met à votre charge 4 883 kWh d'électricité, présente un écart d'environ 70 euros HT en votre faveur par rapport à l'ancien tarif réglementé appliqué.

Cependant, j'estime que la présentation des prix assurée par le fournisseur A était manifestement incomplète. Cela vous a potentiellement fait perdre une chance de bénéficier de prix plus avantageux de la part d'autres fournisseurs. De plus, vous étiez engagée dans le cadre de ce contrat jusqu'au 30 août 2016 et tout changement de fournisseur avant cette date aurait impliqué la facturation de pénalités à hauteur de 77 euros TTC par mois restant à courir à compter de la résiliation effective de votre contrat jusqu'à l'échéance contractuelle initialement prévue. La date anniversaire de votre contrat étant par ailleurs désormais dépassée, vous êtes de nouveau engagée jusqu'au 30 août 2017.

Enfin, ce défaut d'information est à l'origine de votre litige, puisqu'il vous a fait douter du bien-fondé de votre facturation.

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

- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour l'information incomplète qu'il vous a transmise lors de la conclusion du contrat, concernant les tarifs d'acheminement qu'il allait vous facturer,
- de ne pas vous facturer de pénalités dans l'hypothèse où vous voudriez résilier votre contrat avant son échéance annuelle du 30 août 2017.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A ainsi qu'à tous les fournisseurs d'électricité qui ne mentionnent pas les prix de l'acheminement pour les puissances de plus de 36 kVA, de faire évoluer la présentation de leurs offres et de leurs contrats, en indiquant clairement et de manière exhaustive toutes les composantes du TURPE à ajouter aux prix de l'abonnement et du kWh, de sorte que les consommateurs puissent comparer, en connaissance de cause, les prix des offres concurrentes.

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, ainsi qu'à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), entre-autres chargée de la surveillance et du bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum, par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par le fournisseur A, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (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.

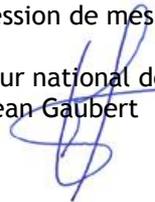
Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A, DGCCRF, CRE