



Monsieur R. L.

Paris, le 19 avril 2018

N° de saisine : D2018-00817  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur Y. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous contestez la régularisation tarifaire mentionnée sur la facture du 17 septembre 2017. Vous estimez en effet que le fournisseur A ne pouvait pas la facturer compte tenu du délai écoulé (supérieur à 14 mois) et des dispositions de l'article 4-3 de ses conditions générales de vente. Par ailleurs, vous avez sollicité, en vain, des explications quant aux modalités de calcul retenues par le fournisseur A.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

**Le principe du rattrapage tarifaire facturé ne peut être remis en cause. Il me semble en revanche que votre litige aurait pu être évité si le fournisseur A vous avait communiqué le détail des calculs de la régularisation tarifaire.**

Il n'en demeure pas moins que les calculs m'apparaissent justes pour l'abonnement, la consommation et les tarifs appliqués.

**Le principe de la régularisation tarifaire décidée par le Conseil d'État :**

Par deux décisions<sup>1</sup>, le Conseil d'État a annulé des arrêtés fixant les tarifs réglementés de l'électricité du fournisseur A car ils n'étaient pas conformes à la formule d'évolution des prix en vigueur. De nouveaux arrêtés tarifaires ont donc été publiés le 1<sup>er</sup> octobre 2016.

Le fournisseur A était donc tenu d'appliquer ces nouveaux tarifs en rectifiant rétroactivement les factures précédemment émises sur les périodes comprises entre les 1<sup>er</sup> août et 31 octobre 2014 et entre les 1<sup>er</sup> novembre 2014 et 31 juillet 2015. Ainsi, les clients dont la facturation a été établie sur la base des tarifs réglementés sur les périodes précitées, sont concernés par la régularisation rétroactive de leur facturation.

---

<sup>1</sup> Décisions n° 386078 et n° 382722 du 15 juin 2016 disponibles sur le site internet [www.conseil-etat.fr](http://www.conseil-etat.fr)

- **La légalité de la facturation par le fournisseur A :**

Vous évoquez l'article 4-3 des CGV (conditions générales de vente) du fournisseur A qui stipule : « En cas de changement de tarif, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client ». Ces dispositions ne sont pas applicables à votre situation puisqu'il s'agit d'un article relatif au conseil que doit le fournisseur A à ses clients quant à l'adéquation de leur option tarifaire et à la puissance souscrite.

Vous évoquez également les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation, qui empêche un fournisseur, sauf faute du consommateur, de facturer plus de 14 mois de consommation. Ces dispositions ne concernent que les situations relatives à la facturation de consommations estimées sur des périodes anormalement longues. Le rattrapage lié à la décision du Conseil d'État ne rentre pas dans le champ d'application de cet article : il ne s'agit pas d'une régularisation de vos consommations, mais d'une régularisation (ou rattrapage) tarifaire.

**Les modalités de mise en œuvre de la facturation du rattrapage par le fournisseur A :**

Le fournisseur A a appliqué le rattrapage tarifaire en une fois, sur la facture litigieuse. Cette régularisation porte à la fois sur l'abonnement et sur les consommations.

- **La facturation complémentaire de l'abonnement**

Comme le fournisseur A l'a précisé dans sa facture, l'application du rattrapage doit conduire à une facturation complémentaire correspondant à la différence entre les tarifs initialement prévus (et appliqués à vos factures correspondantes) et ceux qui les ont remplacés :

(1) Régularisation tarifaire : le montant de cette régularisation est calculé en application des deux arrêtés du 1er octobre 2016 relatifs aux Tarifs réglementés de Vente de l'électricité qui modifient rétroactivement les barèmes de prix pour la période comprise entre le 01/08/14 et 31/10/14 et celle comprise entre le 01/11/14 et le 31/07/15. Les prix unitaires appliqués correspondent à la différence entre les prix publiés dans les nouveaux arrêtés et ceux qui vous ont été précédemment facturés sur chaque période.

Le montant total de votre régularisation tarifaire pour la période du 01/08/2014 au 31/07/2015 est égal à 31,03 € HT pour la consommation (6070 kWh) et 6,81 € HT pour l'abonnement.

Ce montant n'est soumis qu'à la TVA. Selon votre situation contractuelle et votre rythme de facturation, ce montant vous sera facturé en une ou plusieurs fois.

Afin de vérifier le calcul du rattrapage de l'abonnement, j'ai effectué mes propres calculs et vous en communique le détail ci-dessous :

Période	Tarifs initiaux/ an	Tarifs rectifiés	Différence annuelle	Différence mensuelle à rattraper	Différence mensuelle appliquée par le fournisseur A
Du 1 <sup>er</sup> août 2014 au 31 octobre 2014	97,44 euros HT	109,56 euros HT	12,12 euros HT	1,01 euros HT	<b>1.01</b> <b>0.42</b>
Du 1 <sup>er</sup> novembre 2014 au 31 juillet 2015	99,48 euros HT	104,52 euros HT	5,04 euros HT	0,42 euros HT	

Je vous confirme donc l'exactitude des calculs du fournisseur A.

- **La facturation complémentaire de la consommation**

- *Les tarifs appliqués :*

J'ai tout d'abord vérifié les compléments de prix pratiqués par le fournisseur A en application des arrêtés rectificatifs. Il s'agit ici des 4 premières lignes figurant sur la partie consommation de votre facture. Le principe est en effet le même que celui énoncé pour l'abonnement :

Période	Tarifs initiaux (en euros HT/kWh)		Tarifs rectifiés (en euros HT/kWh)		Différence à rattraper (en euros HT/kWh)	
	HC	HP	HC	HP	HC	HP
Du 1 <sup>er</sup> août 2014 au 31 octobre 2014	0,061	0,0998	0,0686	0,1122	0,0076	0,0124
Du 31 octobre 2014 au 31 juillet 2015	0,0623	0,1019	0,0654	0,107	0,0031	0,0051

Je vous confirme qu'il s'agit bien des compléments de prix figurant sur votre facture.

- *Les consommations sur lesquelles le rattrapage a été appliqué :*

Tout d'abord, je vous confirme que votre compteur a été relevé régulièrement par le distributeur Y. Ces relevés m'ont permis d'établir, en la calculant au *prorata temporis*, la consommation correspondant à la période du rattrapage (du 1<sup>er</sup> août 2014 au 31 juillet 2015).

		HC				HP		
		Nombre de jours	Index de début	Index de fin	kWh enregistrés	Index de début	Index de fin	kWh enregistrés
Du 17/03/2014 au 11/09/2014	Données du distributeur Y	178	9 274	10 038	764	18 944	20 412	1 468
<i>Evaluation prorata temporis pour la période du 1/08 au 11/09/2014</i>		41	764 / 178 X 41 =		176	1 468 / 178 X 41 =		338
Du 11/09/2014 au 17/03/2015	Données du distributeur Y	187	10 038	11 218	1 180	20412	22107	1 695
<i>Evaluation prorata temporis pour la période du 11/09 au 31/10/2014</i>		50	1180 / 187 X 50 =		316	1695 / 187 X 50 =		453
<b>TOTAL du 1/08/2014 au 31/10/2014</b>		91			492			791
<b>FACTURE DU 17/09/2017</b>						298		
Du 11/09/2014 au 17/03/2015	Données du distributeur Y	187	10 038	11 218	1 180	20412	22107	1695
<i>Evaluation prorata temporis pour la période du 31/10 au 17/03/2015</i>		137	1180 / 137 X 50 =		864	1695 / 137 X 50 =		1 242
Du 17/03/2015 au 17/09/2015	Données du distributeur Y	184	11 218	12 584	1 366	22107	24149	2 042
<i>Evaluation prorata temporis pour la période du 17/03 au 31/07/2015</i>		136	1 366 / 184 X 136 =		1 009	2 042 / 184 X 136 =		1509
<b>TOTAL du 31/10/2014 au 31/07/2015</b>		273			1873			2 751
<b>FACTURE DU 17/09/2017</b>						2 139		
<b>TOTAL du 1/08/2014 au 31/07/2015</b>		364			2 365			3 542
<b>FACTURE DU 17/09/2017</b>						2 437		

La consommation totale sur laquelle le rattrapage doit être effectué est de 2 365 kWh en HC et 3 542 kWh en HP.

Sur la facture du 17 septembre 2017, le rattrapage a porté sur 2 347 kWh en HC (298 + 2 139) et 3 633 kWh en HP (495 + 3 138). L'écart avec le calcul que j'ai réalisé peut s'expliquer par des règles de computation des délais et d'arrondis différentes. Néanmoins, le faible écart, (2 euros TTC environ) ne me semble pas de nature à remettre en cause le bien-fondé des calculs réalisés par le fournisseur A.

**Le traitement de votre réclamation :**

Vous avez adressé plusieurs courriers au fournisseur A afin d'obtenir des explications concernant cette facture. J'ai également transmis au fournisseur A des demandes concernant les modalités de calcul des consommations concernées par le rattrapage. Je n'ai toutefois obtenu, comme vous, aucune réponse précise. J'ai déjà constaté, ce refus de communiquer les données détaillées des calculs des rattrapages à plusieurs reprises.

Or, il s'agit d'informations que le fournisseur A devrait être à même transmettre à ses clients qui demandent des explications comme dans le cadre de la médiation, afin de vérifier le bien-fondé des facturations complémentaires.

Par ailleurs, vous avez déjà bénéficié d'un dédommagement de 30 euros TTC pour les difficultés rencontrées lors d'un échange téléphonique à ce sujet, ainsi qu'un dédommagement de 20 euros TTC pour le délai de réponse à vos réclamations. J'estime ces montants satisfaisants.

**Compte tenu de ce qui précède, je vous invite à accepter ces explications.**

**Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de répondre précisément aux questions de ses clients sur leur facturation, notamment lorsqu'ils souhaitent obtenir le détail des calculs des rattrapages tarifaires résultant des décisions du Conseil d'Etat.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.


Le fournisseur A m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (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.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : fournisseur A / distributeur Y