

Monsieur G. N.

Paris, le 23 octobre 2018

N° de saisine : D2018-09320
(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. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous souhaitez obtenir des précisions sur la répartition de vos consommations d'électricité effectuée par A à chaque changement de tarif. Vous estimez en effet que cette méthode devrait vous être communiquée pour vous permettre de vérifier les montants facturés.

Vous avez saisi le médiateur interne du groupe A qui vous a précisé que « *cette pondération et cette méthodologie constituent le savoir-faire du fournisseur A* » et qu' « *en cas de doute, le calcul sera systématiquement en faveur du client* ». Enfin, il vous a confirmé « *la légitimité de la démarche du fournisseur A* ».

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

Il ressort de mon analyse que la méthode utilisée par A pour répartir les consommations d'électricité avant et après un changement de tarif n'est pas établie sur la base d'un calcul *pro rata temporis* mais prend en compte des coefficients de modulation qui ne sont pas mentionnés sur les conditions générales de vente, conformément à ce qui est prévu par l'arrêté du 18 avril 2012 sur l'établissement des factures d'énergie. En conséquence, je ne souscris pas à l'analyse du médiateur interne du groupe A et recommande au fournisseur A de réviser ses pratiques pour permettre à ses clients de vérifier le bien-fondé des montants facturés en cas de changement tarifaire.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

En cas de changement tarifaire, votre fournisseur fait le choix de mentionner sur ses factures la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix.

Par exemple, la facture du 10 juillet 2016, précise en effet, s'agissant de l'évolution du 1^{er} août 2015 :

Consommation

(1) Evolution au 01/08/15 : sur les 1170kWh facturés, 143kWh à 0,0909€/kWh et 1027kWh à 0,0932€/kWh

Fig. : 1 extrait de la facture du 10 juillet 2016

Le médiateur interne du groupe A a précisé à cet égard dans sa recommandation « *en ce qui concerne le mode de calcul du changement de tarif [...] le service consommateurs d'A utilise une calculatrice. Cette calculatrice fait appel à une des méthodologies utilisées pour les factures estimées émises par le fournisseur A. Elle nécessite l'utilisation d'une pondération propre (tarif, chauffage, région climatique) à votre contrat. Cette pondération et cette méthodologie constituent le savoir-faire du fournisseur A, aussi vous comprendrez que le détail du calcul de la régularisation tarifaire ne peut être communiqué* »

Les conditions générales de vente d'A ne précisent d'ailleurs aucun coefficient de pondération.

L'article 6-3 y précise seulement : « *En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.* »

Cette méthodologie n'est à mon sens pas conforme aux dispositions de l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus qui dispose que la facture doit comporter les mentions suivantes : « *en cas de changement de prix, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au contrat.* »

Ces dispositions impliquent que le fournisseur qui recourt à des coefficients de pondération les mentionne expressément dans ses conditions générales de vente.

J'ai donc souhaité vérifier, en dépit de ces informations, si la répartition des kWh facturés en cas de changement de prix sur votre facture avait été effectuée au prorata temporis (jours calendaires et 360 jours) ou selon une autre méthode.

Tab. 1 : comparaison de la répartition des kWh retenue par A sur la facture du 10 juillet 2016 avec un calcul prorata temporis

Période	Prix du kWh HT en euro	Consommation facturée par A	Prorata temporis (nb de jours calendaires)
Du 5/07/2015 au 11/01/2016		1 170 kWh	1 170 kWh
Du 5/07/2015 au 31/07/2015	0,0909	143 kWh	$1\ 170 / 190 \times 26 = 160$ kWh
Du 1/08/2015 au 11/01/2016	0,0932	1 027 kWh	$1\ 171 / 190 \times 164 = 1\ 010$ kWh
Prix total HT		108,72 €	108,68 €

Tab.2 : comparaison de la répartition des kWh retenue par A sur la facture du 7 juillet 2017 avec un calcul prorata temporis

Période	Prix du kWh HT en euro	Consommation facturée par A	Prorata temporis (nb de jours calendaires)
Du 5/07/2016 au 9/01/2017		1 299 kWh	1 299 kWh
Du 5/07/2016 au 31/07/2016	0,0932	161 kWh	$1\ 299 / 188 \times 27 = 187$ kWh
Du 1/08/2016 au 9/01/2017	0,0887	1 138 kWh	$1\ 299 / 188 \times 161 = 1\ 112$ kWh
Prix total HT		115,95 €	116,06 €

Je conclus de ces comparaisons que la répartition des kWh en cas de changement de prix, calculée par A, ne tient pas compte d'une répartition *prorata temporis* « simple ». Pour autant, les écarts avec mes propres calculs sur la base d'un décompte en jours calendaires sont faibles, et s'avèrent au global à votre avantage

Il n'en reste pas moins vrai que la méthode retenue par A, qui utilise à l'évidence des coefficients de modulation saisonniers, justifierait d'être explicitée dans ses conditions générales de vente, comme le font d'autres fournisseurs, en conformité avec l'arrêté du 18 avril 2012. Cette information est à importante car elle permet à chaque consommateur d'être en mesure de vérifier le bien-fondé des montants facturés.

Je rappelle à cet égard avoir déjà recommandé au fournisseur A (cf. recommandation générique n°D2018-00817) de préciser les modalités de calcul des consommations prises en compte dans le cadre des rattrapages tarifaires consécutifs aux décisions du conseil d'Etat sur les tarifs réglementés de vente d'électricité. Cette recommandation de bonne pratique n'a pas été suivie par A.

Ceci étant précisé, pour votre parfaite information, sachez que le déploiement des compteurs Linky devrait mettre un terme à cette pratique, puisqu'Y pourra transmettre des index télé-relevés aux fournisseurs aux dates de changement de prix.

Enfin, je prends acte du dédommagement de 50 euros TTC qu'A vous a accordé pour le traitement de vos réclamations.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de préciser, dans ses conditions générales de vente, la méthodologie et les éventuels coefficients retenus pour répartir les consommations en cas de changement tarifaire, ou d'appliquer à l'avenir une méthode de répartition fondée sur un calcul prorata temporis simple.

L'application de l'arrêté du 18 avril 2012 relevant de la compétence de la DGCCRF, je lui transmets la copie de cette recommandation.

Vous avez indiqué à mon collaborateur que la solution proposée était pour vous satisfaisante.

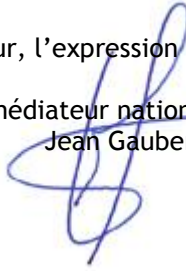
Si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

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

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 : A
Y
DGCCRF