

Monsieur J.C

Paris, le 31 octobre 2018

N° de saisine : D2018-10157  
(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 contestez l'absence de facturation par A depuis la mise en service de votre contrat de fourniture d'électricité. Vous vous interrogez également sur les prélèvements effectués sur votre compte bancaire, qui ne correspondent pas à l'échéancier annuel convenu. Enfin, vous déplorez l'absence de réponse de A à vos réclamations.

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

**Il en ressort que A a effectué des prélèvements qui ne correspondaient pas à votre échéancier de mensualisation, sans vous apporter d'explications. Par ailleurs, bien qu'elle soit intervenue tardivement, la facture annuelle a finalement été éditée le 1<sup>er</sup> septembre 2018. Je n'y ai pas décelé d'anomalie concernant le niveau des consommations d'électricité mises à votre charge. Toutefois, la part acheminement est affichée séparément de l'abonnement et du prix du kWh, ce qui ne m'apparaît pas conforme aux mentions à faire reporter sur une facture et a pu vous induire en erreur sur le bien-fondé des montants facturés.**

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès de A le 27 juillet 2017. Le 2 août 2017, vous avez reçu un échéancier annuel de mensualisation, mais aucune facture de souscription.

En effet, vous avez opté pour un rythme de facturation annuel, qui implique l'envoi d'une facture et d'un échéancier une fois par an. Toutefois, en juillet 2018, vous n'avez pas reçu de facture de régularisation.

Le 1<sup>er</sup> septembre 2018, vous avez finalement reçu votre facture de régularisation d'un montant en votre faveur de 234,90 euros TTC après déduction de prélèvements effectués à hauteur de 755,16 euros TTC.

Je constate que votre échéancier annuel prévoyait des mensualités de 50 euros TTC, soit 550 euros pour l'année. Or, vous avez été prélevé de 755,16 euros TTC.

Vous m'avez d'ailleurs transmis un extrait de vos relevés de compte bancaire faisant apparaître un prélèvement d'un montant de 132,10 euros TTC.

Malgré les demandes répétées de mes services, A ne m'a pas apporté aucune d'explication, ce qui n'est pas satisfaisant.

Vous vous interrogez également sur la facturation distincte de l'acheminement sur la part abonnement et les consommations reportées sur la facture du 1<sup>er</sup> septembre 2018 :

Abonnement d'électricité (HT)		Prix €HT/mois	95,86 €	
Période du 27/07/2017 au 31/07/2017		2,21	0,35 €	
Période du 01/08/2017 au 31/12/2017		1,86	9,37 €	
Période du 01/01/2018 au 31/01/2018		1,45	1,48 €	
Période du 01/02/2018 au 31/07/2018		1,84	10,97 €	
Période du 01/08/2018 au 09/08/2018		2,02	0,55 €	
Acheminement - Période du 27/07/2017 au 31/07/2017		4,51	0,72 €	
Acheminement - Période du 01/08/2017 au 31/12/2017		5,65	28,48 €	
Consommation d'électricité en Heures Pleines (HT)		Energie kWh	Prix cts €HT/kWh	180,77 €
Période du 27/07/2017 au 31/07/2017		67	4,861	3,25 €
Période du 01/08/2017 au 31/07/2018		1 904	5,163	98,30 €
Période du 01/08/2018 au 09/08/2018		28	5,055	1,42 €
Acheminement - Période du 27/07/2017 au 31/07/2017		67	3,950	2,64 €
Acheminement - Période du 01/08/2017 au 09/08/2018		1 932	3,890	75,16 €
Consommation d'électricité en Heures Creuses (HT)		Energie kWh	Prix cts €HT/kWh	54,04 €
Période du 27/07/2017 au 31/07/2017		26	4,192	1,09 €
Période du 01/08/2017 au 31/01/2018		407	4,120	16,78 €
Période du 01/02/2018 au 31/07/2018		388	4,057	15,74 €
Période du 01/08/2018 au 09/08/2018		14	3,940	0,54 €
Acheminement - Période du 27/07/2017 au 31/07/2017		26	2,450	0,64 €
Acheminement - Période du 01/08/2017 au 09/08/2018		809	2,380	19,25 €

Les frais d'utilisation des réseaux d'électricité facturés par 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, le distributeur Y dans votre cas, le facture aux fournisseurs en contrepartie de l'acheminement de l'électricité<sup>1</sup>. Ces frais sont ensuite répercutés aux consommateurs dans leur facturation. Le fournisseur d'énergie en reverse le montant au gestionnaire du réseau de distribution. Le principe de cette facturation n'est donc pas contestable.

Les conditions générales de vente (CGV) de A précisent : « Les prix comprennent l'acheminement (c'est-à-dire l'accès et l'utilisation du RPD) et la fourniture d'électricité. Les prix sont indiqués en TTC ».

En effet, les grilles tarifaires proposées par A sur son site internet présentent des prix de l'abonnement et du kWh HT et TTC, qui incluent l'acheminement.

Dès lors, en affichant des prix de l'abonnement et du kWh hors acheminement, vous avez pu légitimement être induit en erreur, et avoir le sentiment qu'ils étaient minorés.

Votre perception serait aussi faussée si vous compariez votre facture avec celles de concurrents de A, dont les prix du kWh et de l'abonnement incluent le TURPE.

A ma connaissance, A est en effet le seul fournisseur à afficher le TURPE séparément des prix de l'abonnement et des consommations.

<sup>1</sup> 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.

A cet égard, les articles 5 et 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 précisent que les factures comportent :

« [...] une ligne distincte [qui] identifie clairement : [...] – le prix de l'abonnement mensuel et son montant hors taxes pour la période considérée ; »  
«[...] le prix unitaire du kWh et le montant hors taxes des consommations ».

J'en déduis que les prix de l'abonnement et du kWh hors taxes doivent inclure les parts fixe et variable du TURPE, car il ne s'agit pas d'une taxe susceptible d'être facturée séparément, mais bien d'une composante des prix. Ces mentions imposées par la réglementation visent à permettre d'harmoniser la présentation des factures d'un fournisseur à l'autre et d'assurer ainsi une meilleure lisibilité et comparabilité des prix.

J'ajoute que les tarifs réglementés de vente auxquels votre offre fait référence incluent le TURPE ; ce qui permet à votre fournisseur d'annoncer que votre offre est « 10% moins chère que le tarif réglementé (tarif indexé sur le tarif réglementé en vigueur.) ». A ce sujet, je vous précise que seul le prix du kWh HT de votre fournisseur est inférieur de 10% au tarif réglementé du kWh HT, les prix de l'abonnement étant identiques. Ainsi, l'offre de A n'est en réalité pas 10% moins chère que le tarif réglementé, puisque votre facturation inclut l'abonnement, la consommation d'énergie, et des taxes.

La présentation de vos factures ne fait en outre que complexifier leur lisibilité puisque pour retrouver le prix du kWh annoncé sur votre bon de souscription, il faut y ajouter celui de l'acheminement.

A devrait donc, à mon sens, pour ne pas brouiller la compréhension de ses factures, les présenter en conformité avec le contrat souscrit et les mentions précisées par l'arrêté du 18 avril 2012.

Je vous confirme toutefois que les prix facturés sont corrects. A titre d'illustration, pour la période du 27 au 31 juillet 2017, le prix du kWh en HP s'est élevé à 4,861 cts d'euro HT pour la fourniture et 3,950 cts d'euro HT pour l'acheminement, soit un total de 8,81 cts d'euro HT, ce qui est conforme à ce qui est indiqué dans la grille tarifaire jointe à votre contrat :

Je note que A vous a accordé un dédommagement de 15 euros TTC pour les désagréments subis par l'édition tardive de votre facture annuelle. Compte tenu de l'absence de justification du montant des prélèvements effectués, et de réponse à vos réclamations, j'estime qu'il serait équitable qu'il vous accorde un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A:**

- de justifier l'ensemble des prélèvements réalisés sur votre compte bancaire ;
- de vous accorder un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A d'afficher sur ses factures les prix du kWh et de l'abonnement, en y incluant l'acheminement ;

Je transmets copie de cette recommandation à La DGCCRF qui a en charge de contrôler la bonne application de l'arrêté du 18 avril 2012 déterminant les mentions que doivent comporter les factures de fourniture de gaz naturel et d'électricité.

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

A m'informera 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 : A  
Y  
DGCCRF