

Madame F. C

Paris, le 1<sup>er</sup> avril 2019

N° de saisine : D2019-00234  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A, concernant le contrat d'électricité souscrit pour l'hôtel que vous gérez. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous reprochez au fournisseur A de vous avoir induite en erreur sur ses prix en les minorant dans sa comparaison avec ceux appliqués par votre ancien fournisseur d'électricité, B.

Vous indiquez également avoir subi un blocage de votre facturation entre le 1<sup>er</sup> juin 2017 et le 28 février 2018, ce qui vous a empêchée de lisser vos paiements.

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

**En résumé, la proposition commerciale d'A ainsi que le contrat que vous avez signé ne permettaient pas d'appréhender le prix total de l'électricité facturé. La résiliation anticipée et sans frais de votre contrat m'apparaît légitime dans ces circonstances.**

**Mais dans un but de prévention des litiges à venir, je recommande en outre à A, comme je l'ai déjà fait pour d'autres fournisseurs, de faire évoluer la présentation de ses offres, et notamment de ses conditions particulières de vente et de ses factures, pour permettre la comparaison d'offres commerciales concurrentes et connaître le détail des prix des composantes du TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité), sans lequel une facturation ne peut être vérifiée.**

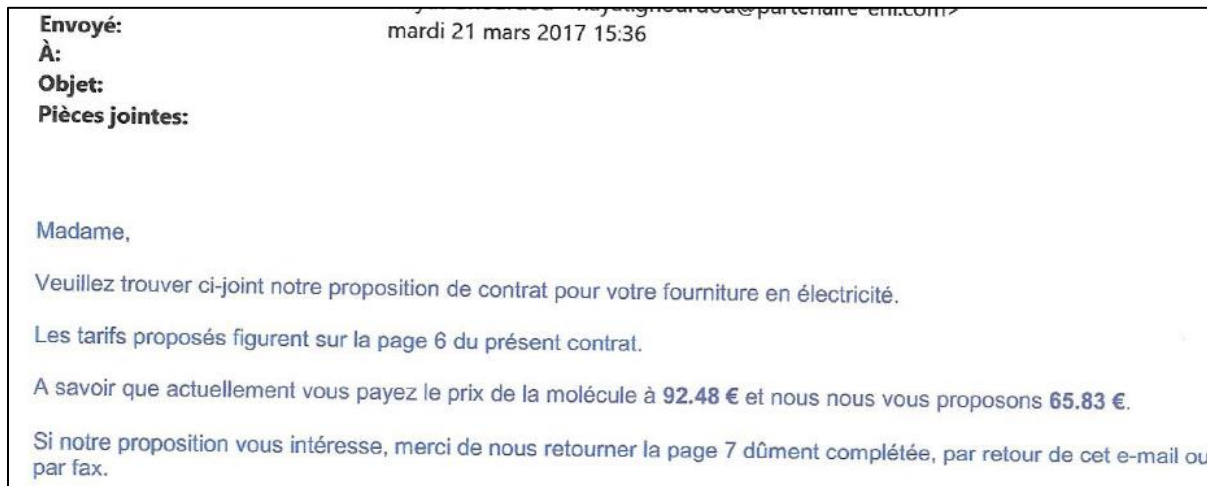
**Enfin, vous avez également subi un blocage de facturation sur 8 mois, à l'origine d'un rattrapage de plus de 15 000 euros TTC. Ces anomalies justifieraient qu'un dédommagement vous soit accordé par A.**

## VOTRE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR D'ELECTRICITE

Le 1<sup>er</sup> juin 2017, vous avez souscrit « *L'Offre Fixe pro 3 ans* » avec A pour la fourniture d'électricité de l'hôtel que vous gérez. Vous indiquez avoir quitté votre ancien fournisseur afin de faire des économies, mais que depuis votre changement de fournisseur, votre facturation est plus élevée.

- **La proposition commerciale d'A**

Une proposition commerciale vous a été adressée par courriel le 21 mars 2017, accompagnée du message suivant :



Vous reprochez à A de vous avoir induite en erreur en utilisant des bases différentes pour comparer ses prix avec ceux de votre ancien fournisseur.

Dans l'exemple utilisé par la commerciale d'A, elle compare en effet le prix du MWh d'électricité en heures pleines d'hiver (HPH) facturé par B, incluant le TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Public d'Electricité, mais pas l'obligation réglementaire de capacité, avec le prix du MWh en HPH hors TURPE proposé par A (NB : dans lequel était toutefois compris le prix de la capacité). Cette comparaison était trompeuse, car établie sur des périmètres différents.

En réalité, pour pouvoir comparer les prix de votre ancien fournisseur avec ceux d'A, il était nécessaire d'ajouter aux prix de l'énergie par MWh annoncés dans les CPV les prix de la composante de soutirage du TURPE.

J'ai reconstitué les prix d'A (€/MWh) en incluant le TURPE, et les ai comparés avec ceux appliqués par votre ancien fournisseur (sur la base de sa facture du 29 mai 2017 jointe à votre dossier), en intégrant le prix de la capacité)

Plage tarifaire	Prix de B, TURPE et obligation de capacité inclus	Prix d'A hors TURPE, obligation de capacité incluse	Composante de soutirage du TURPE <sup>1</sup>	Prix d'A, TURPE et obligation de capacité inclus	Ecart entre les prix d'A et de DIRECT ENERGIE
HPH	97,47	65,83	42,8	108,63	+11,4%
HCH	71,24	46,97	31,1	78,07	+10,5%
HPE	60,99	46,29	22,1	68,39	+12,13%
HCE	43,67	34,33	16,5	50,83	+16,4%

Il en résulte que les prix de l'énergie facturés par A étaient en réalité supérieurs de plus de 11% à ceux de votre ancien fournisseur, et que vous avez bel et bien été induite en erreur par la présentation de l'offre qui vous a été faite, ainsi que par les conditions particulières de vente (CPV) incomplètes de votre contrat.

S'agissant du prix de l'abonnement, facturé forfaitairement chaque mois, la facture du 29 mai 2017 de B met à votre charge 379,90 euros HT pour 2 mois, soit 189,95 euros HT par mois (incluant la part fixe du TURPE).

A annonce quant à lui un prix de l'abonnement nul dans ses CPV, mais cela est sans compter la part fixe de l'acheminement, comprise dans le prix de l'abonnement chez B.

<sup>1</sup> Tarifs de la composante variable de soutirage en vigueur dans le TURPE 4 pour des sites en basse tension, avec une puissance supérieure à 36 kVA et 4 classes temporelles, du 1<sup>er</sup> août 2016 au 31 juillet 2017

Cette part fixe résulte de l'addition des composantes mensuelles fixes de comptage, de gestion et de soutirage, soit, sur la base du TURPE 4 en vigueur du 1<sup>er</sup> août 2016 au 31 juillet 2017 :

Composantes mensuelles fixes du TURPE	Prix forfaitaire mensuel en euros HT
Composante de gestion	4,67
Composante de comptage	33,64
Composante de soutirage (pour 96 kVA)	96
Total part fixe mensuelle du TURPE	134,31

En souscrivant avec A, vous avez donc économisé environ 55 euros HT par mois sur le prix d'abonnement, mais compte-tenu de l'importante consommation d'électricité de votre établissement (environ 230 MWh en 2018, selon l'historique de consommations communiqué par X), cette réduction du prix de l'abonnement ne compense pas le surcoût de plus de 11% sur le prix de l'énergie (votre facturation annuelle d'électricité s'élève à plus de 20 000 euros TTC).

Le fournisseur A indique dans ses observations que les prix annoncés dans la proposition commerciale ne comprenaient effectivement pas le TURPE, car contrairement à d'autres fournisseurs, il a fait le choix de ne pas l'inclure dans ses tarifs.

- **Le contrat et les frais d'utilisation des réseaux d'électricité facturés par le fournisseur A**

Ces frais correspondent au tarif d'acheminement, appelé TURPE, prévu aux articles L. 341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le gestionnaire de réseau de distribution, X dans votre cas, le facture aux fournisseurs en contrepartie de l'acheminement de l'électricité<sup>2</sup>. Ces frais sont ensuite répercutés aux consommateurs dans la facturation établie par le fournisseur d'énergie qui en reverse le montant à X.

Le principe de cette facturation n'est donc pas contestable.

A cet égard, les conditions particulières de vente (CPV) annexées au contrat que vous avez signé, sont rédigées ainsi :

Dans le cadre du Contrat Unique, A facture simultanément au Client la fourniture d'électricité et l'utilisation des réseaux publics d'électricité défini par les articles L341-2 et suivants du Code de l'énergie.  
Ces prix incluent le prix lié à l'obligation de capacité dans le secteur de l'électricité.  
Eni facturera le TURPE au Client distinctement, sans surcoût et en même temps que la fourniture d'électricité.

Nom du site	Abonnement annuel HTT (€/an)	Prix énergie HTT (€/MWh)			
		HPH	HCH	HPE	HCE
	0	65,83	46,97	46,29	34,33

Les prix indiqués sont hors toutes taxes et hors contributions. Ils seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature applicables au Client au jour de la facturation et tels que supportés par A au titre du contrat.

Le TURPE est publié au Journal Officiel. Le distributeur X édite un livret d'information à son sujet à destination du grand public, qui en explique la justification et les modalités de calcul<sup>3</sup>. Toutefois, le fournisseur doit de son côté à son client 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.

La mention d'A dans votre contrat est trop générale et manque de transparence pour 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.

<sup>2</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. 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.

<sup>3</sup> Vous pouvez les vérifier en consultant le document récapitulatif établi par le distributeur X, disponible sur le site

En vous référant aux prix tels qu'annoncés sur votre contrat et dans la proposition commerciale, qui ne couvraient que la fourniture d'électricité, vous avez cru de bonne foi que l'offre du fournisseur A était plus compétitive que celle de votre ancien fournisseur, ce qui n'était pas le cas.

Or, vous ne pouviez comparer entre eux des prix qui chez votre ancien fournisseur incluait le TURPE, et apparaissaient 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.

Je précise que j'ai déjà recommandé aux fournisseurs d'électricité dans des affaires similaires (cf. recommandations génériques D2016-01760 et D2017-00396, publiées sur le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)), qui concernaient 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 donc dû préciser dans votre contrat le montant des composantes du TURPE en vigueur au moment de son édition, ceci afin de vous permettre une comparaison objective avec les prix pratiqués par votre ancien fournisseur.

Cette opacité concerne aussi la facturation du TURPE, puisque les factures d'A ne mentionnent aucun des paramètres (prix unitaires, assiette de consommations) pris en compte pour en déterminer le coût.

Illustration sur la base de la facture du 1<sup>er</sup> au 22 août 2017 :

Part variable	
Composante de soutirage - part variable	243,84 € 20%
Part fixe (assiette CTA)	
Composante de soutirage - part fixe	79,92 € 20%
Composante de comptage	34,55 € 20%
Composante de gestion	8,33 € 20%

Aussi, contrairement à ce qu'A prétend dans ses observations, sa facturation n'est absolument pas transparente.

## LE BLOCAGE DE VOTRE FACTURATION

Le 27 février 2018, vous avez reçu huit factures, régularisant un blocage de facturation depuis votre mise en service le 1<sup>er</sup> juin 2017 (sachant que votre cycle de facturation est mensuel). Le montant total de ces huit factures s'élevait à 15 470,04 euros TTC. Cela vous a causé des désagréments financiers puisque vous n'avez pas pu lisser vos paiements.

A la suite de l'intervention de mes services, A vous a proposé un dédommagement global de 1 000 euros TTC, ou bien la résiliation sans frais de votre contrat. Vous avez indiqué à ma collaboratrice que ces propositions n'étaient pas suffisantes, ce que je partage.

Je considère pour ma part que l'absence de facturation de pénalités en cas de résiliation du contrat avant sa date d'échéance est la moindre des choses, compte-tenu de la façon dont vous avez été induite en erreur par A sur ses conditions tarifaires, et ne constitue en aucun cas un dédommagement.

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

- Vous accorder un dédommagement global de 3 000 euros TTC, pour l'information trompeuse sur ses prix (bien supérieurs à ceux de votre ancien fournisseur) lors du démarchage et de la conclusion du contrat, et pour le blocage de facturation que vous avez subi ;
- Ne pas vous facturer de pénalités dans l'hypothèse où vous souhaiteriez résilier votre contrat avant son échéance, le 29 mai 2020 ;
- Vous proposer une facilité de paiement adaptée à votre situation financière, comme proposé dans ses observations, pour vous permettre de vous acquitter du solde de plus de 10 000 euros TTC dont vous lui seriez redevable.

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 conditions particulières de vente, en indiquant toutes les composantes du TURPE à ajouter aux prix de l'abonnement et du kWh, de sorte que les consommateurs, même professionnels, puissent comparer, en connaissance de cause, les prix des offres concurrentes.

Je lui recommande également de préciser sur ses factures le prix unitaire des différentes composantes du TURPE et les assiettes de calcul prises en compte pour sa facturation.

Je transmets 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.

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

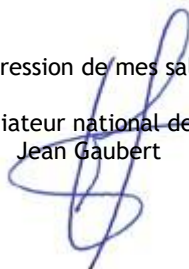
Le fournisseur A m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : A

Y

DGCCRF / CRE