

Madame V. P.

Paris, le 7 mai 2019

N° de saisine : D2018-18679
(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. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez signé un contrat de fourniture d'électricité avec A le 21 avril 2017. Vous estimez que les engagements d'A ne sont pas respectés puisque l'acheminement facturé ne correspond pas aux tarifs mentionnés sur le contrat.

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 l'écart entre le montant de l'acheminement facturé et le montant prévisionnel annoncé sur le contrat résulte de la mention imprécise concernant la facturation d'une partie du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) (la composante de comptage). Ce tarif étant déterminé par les pouvoirs publics, il s'impose à tous, ce qui est rappelé à l'article 6.3 des conditions générales de vente. En ce sens, je ne pourrai donc remettre en question la facturation émise par A.

Néanmoins, A vous a transmis une information incomplète, qui vous a induite en erreur, alors même qu'il disposait des éléments nécessaires pour préciser la composante de comptage qui vous serait facturée.

En outre, l'analyse de votre facturation met en évidence des écarts entre le montant facturé au titre de l'acheminement et le TURPE facturé par Y que je ne suis pas parvenu à expliquer, notamment en raison des informations incomplètes que comporte votre facture sur les composantes du TURPE facturé. J'ai donc recommandé à A d'apporter des précisions sur ce point.

Par ailleurs, dans un but de prévention des litiges, j'ai recommandé à A de préciser dans ses conditions particulières de vente et sur ses factures les différentes composantes du TURPE facturé, afin d'en permettre la vérification.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée

LA FACTURATION DE L'ACHEMINEMENT

L'acheminement est facturé selon le Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). 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.

Le TURPE évolue généralement une fois par an, au mois d'août. Les évolutions, décidées par les pouvoirs publics, sont publiées au journal officiel. Elles sont répercutées par les fournisseurs dans leur facturation.

Le TURPE se compose d'une part fixe, qui dépend de la puissance souscrite et de la version d'utilisation, et d'une part variable, qui dépend de la consommation.

Je précise que j'ai déjà recommandé aux fournisseurs d'électricité dans une affaire similaire (cf. recommandation générique D2017-00396²), qui concernait les contrats prévus pour une puissance supérieure à 36 kVA, « d'inclure dans les grilles de prix de leurs offres de fourniture d'électricité pour les professionnels ayant souscrit une puissance inférieure ou égale à 36 kVA le montant du TURPE applicable à la date de signature du contrat avec ses différentes composantes et de clarifier les modalités selon lesquelles elles sont facturées, en particulier pour ce qui est de la part fixe du TURPE rattachée à l'abonnement ».

L'INFORMATION DONNÉE PAR A DANS LES CPV

Les conditions particulières de vente (CPV) que vous avez signées détaillent l'acheminement facturé.

Fig. 1 : Extrait de l'annexe aux CPV signées le 21 avril 2017

Prix de l'Acheminement

À la date de signature du Contrat, le prix de l'Acheminement qui correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) en vigueur est le suivant :

Version d'utilisation	Abonnement		Prix de la Consommation (HTT en cEUR/kWh)			
	Frais fixes (EUR/an)	Réservation de puissance (HTT en EUR/kVA)	Heures Pleines Hiver	Heures Creuses Hiver	Heures Pleines Été	Heures Creuses Été
Moyenne Utilisation	56,04	12,00	4,280	3,110	2,210	1,650
Longue Utilisation	56,04	21,24	3,620	2,510	1,940	1,500

Données calculées à partir des tarifs TURPE 4 HTA/BT en vigueur à la date de signature du Contrat disponibles sur le site Internet du Distributeur. Le TURPE en vigueur identique quel que soit le fournisseur d'énergie.

La composante annuelle de comptage est facturée en sus, elle dépend du régime de propriété du dispositif de comptage.

Au moment de la signature du contrat, le TURPE prévoyait trois composantes fixes :

- la composante de gestion : 56,04 euros HT/an ;
- la composante de comptage : 403,68 euros HT/an pour un client non propriétaire de son compteur (ce qui est, sauf erreur de ma part, votre cas) ou 144 euros HT/an pour un client propriétaire de son compteur ;
- la composante de soutirage : 21,24 euros HT/an/kVA en longue utilisation, soit 1 656,72 euros HT/an (pour votre abonnement de 78 kVA).

Le tableau figurant dans l'extrait reproduit ne mentionne donc que deux des trois composantes précitées. La troisième (la composante annuelle de comptage) est toutefois mentionnée (dernière ligne de l'extrait), sans précision du montant.

Ainsi, au total, vous deviez payer 2 116,40 euros HT pour la part fixe du TURPE.

LA FACTURATION DU TURPE

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.

² Disponible à l'adresse :

http://www.energie-mediateur.fr/uploads/recommandations/HL_D2016-01760_recommandation-Generique-anonymisee.pdf

Les vérifications que j'ai effectuées confirment la bonne facturation du TURPE par A jusqu'en août 2017. Par exemple, du 18 mai au 16 juin 2017 (soit pour 30 jours), A vous a facturé 173,95 euros HT (= 2 116,40 / 365 X 30).

Le TURPE a ensuite évolué au 1^{er} août 2017, au 1^{er} janvier et au 1^{er} août 2018. La restructuration du TURPE, décidée par les pouvoirs publics et appliqué à partir d'août 2017, s'est traduite par une baisse du coût facturé (159,89 euros HT pour les 30 jours écoulés du 18 août au 16 septembre 2017).

Y a transmis le détail du TURPE facturé en novembre et décembre 2018 :

- du 18 octobre au 16 novembre 2018, il a facturé 159,10 euros HT,
- du 17 novembre au 17 décembre 2018, il a facturé 164,40 euros HT.

Or, pour ces mêmes périodes, vos factures mentionnent :

- 165,51 euros HT (facture du 20 novembre 2018),
- 171,02 euros HT (facture du 21 décembre 2018).

J'ai pour ma part interpellé A sur les modalités de calcul du TURPE sur ses factures, qui m'a répondu reprendre les données d'Y.

J'estime donc nécessaire qu'A justifie les écarts constatés ici et vérifie s'il s'agit d'erreurs qu'ils ne se soient pas reproduits depuis août 2017.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

L'origine de votre litige est double.

En premier lieu, A ne vous a pas informée du montant de la composante annuelle de comptage (de plus de 400 euros HT). En effet, il s'est contenté d'un renvoi vers le site d'Y. Or, au moment de la conclusion du contrat, il était en mesure de connaître le régime de propriété de votre compteur et donc de vous communiquer une information complète.

J'ajoute qu'une information complète est d'autant plus importante que l'acheminement est indissociable de la fourniture dans le cadre du contrat unique et représente environ un tiers du prix de la facture d'électricité. Il s'agit donc d'une composante majeure du prix facturé sans laquelle vous ne pouvez véritablement connaître celui qui sera répercuté sur votre facture.

En second lieu, le TURPE a évolué à plusieurs reprises et A ne vous en a, semble-t-il, pas informé spécifiquement. Cette information est certes publiée au journal officiel mais il s'agit d'un document long (151 pages) et technique, difficilement abordable, même pour les professionnels. Une information personnalisée vous aurait ainsi permis de comprendre l'évolution des tarifs facturés.

J'ajoute que le traitement de vos réclamations a été insuffisant. En effet, vous avez contacté A à deux reprises en mars 2018, par téléphone, puis le 24 mai 2018 par courriel. Il semblerait que l'information sur la composante de comptage, expliquant l'écart que vous aviez constaté, ne vous ait pas été transmise. En effet, la réponse apportée le 4 juillet 2018, se contente de vous expliquer les évolutions tarifaires et de récapituler l'acheminement facturé.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour les désagréments subis.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A :

- de fournir dans ses conditions particulières de vente une information complète sur le TURPE détaillant chacune des composantes (prix unitaire et assiette)
- de détailler sur ses factures les composantes de la part fixe du TURPE (prix unitaire et assiette) ;
- de prévoir une information sur ses factures pour rendre compte de l'évolution des composantes du TURPE facturé.

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, 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'informerera 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
CRE, DGCCRF