

Monsieur C.M

Paris, le 11 octobre 2019

N° de saisine : D2019-11478
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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

Vous contestez la répartition des consommations d'électricité effectuée par A dans votre facturation. En effet, vous rappelez que votre compteur n'est relevé que deux fois par an et affirmez que la répartition des consommations sur vos factures avant et après un changement de prix est en votre défaveur, puisqu'elle aboutit à vous facturer plus de consommations aux prix les plus élevés. Vous sollicitez donc la rectification de la facture du 14 février 2019.

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

J'ai constaté un écart de quelques euros entre la facturation de A et celle que j'ai recalculée sur la base d'une répartition de vos consommations au prorata temporis à chaque changement de prix. Cet écart ne peut s'expliquer que par l'application de coefficients de pondération, tenant compte des variations climatiques. Cependant, n'étant pas prévus par les conditions générales de vente (CGV) de votre contrat, c'est la méthode du prorata temporis qui aurait dû prévaloir conformément à 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.

Par ailleurs, il ressort des dispositions du contrat souscrit le 4 février 2018 que la remise de 15% sur le prix du kWh HT au tarif réglementé en vigueur aurait dû être appliquée durant au moins une année, jusqu'au 4 février 2019. L'augmentation tarifaire dès le 21 décembre 2018 n'était pas à mon sens justifiée.

Je recommande en conséquence au fournisseur de vous dédommager et de mettre ses pratiques en conformité avec l'arrêté du 18 avril 2012.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LA RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS EN CAS DE CHANGEMENT DE PRIX

- Les évolutions de prix

Le contrat que vous avez souscrit prévoyait pendant un an l'application d'une réduction de 15% par rapport aux prix du kWh au tarif réglementé de vente (TRV). Leur évolution devait donc être répercutée sur les prix de votre contrat.

Pour la période de consommation couverte par la facture du 14 février 2019 (du 5 février au 15 janvier 2019), deux tarifs réglementés se sont succédés :

	HC			HP		
	TRV	Greenyellow	réduction	TRV	Greenyellow	réduction
TRV jusqu'au 31/07/2018	0,0716	0,06086	-15%	0,1007	0,0856	-15%
TRV à partir du 1/08/2018	0,0703	0,05976	-15%	0,0995	0,08458	-15%

Il en ressort que A a maintenu des prix du kWh HT 15% inférieurs aux TRV, sauf à partir du 20 décembre 2018, date à laquelle A a augmenté ses prix.

- Les règles de répartition en cas de changement de prix

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 dispose que les factures doivent mentionner « *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.* »

J'en conclus qu'en l'absence de relevé au moment du changement de prix et à défaut de coefficients de pondération précisés dans les conditions générales de vente, les consommations sont à répartir prorata temporis.

Interrogé sur ses méthodes de répartition, A a indiqué se baser sur les index transmis par Y. Or, les observations d'Y font mention d'index relevés semestriellement en janvier et juillet. Votre compteur était électromécanique, j'en déduis qu'il n'est pas relevé tous les mois et que A fonde vraisemblablement sa facturation sur la base des index estimés par Y tous les deux mois, entre deux relevés.

D'ailleurs, votre facture mentionne les index estimés par Y comme étant relevés, ce qui n'est pas le cas. Cette information est de nature à vous induire en erreur sur la réalité de vos consommations et devrait être corrigée.

En outre, les CGV de A ne font pas mention de coefficients de pondération.

Au cours de la période considérée, Y a relevé les consommations suivantes (les index de départ de votre contrat ayant été estimés) :

Période	kWh HC	kWh HP	kWh/j HC	kWh/j HP
du 04/02/2018 au 11/07/2018	1 668	2 348	10,62	14,96
du 11/07/2018 au 16/01/2019	2 559	3 783	13,54	20,02

La facture du 14 février 2019 répercutait l'évolution des prix du kWh au 1^{er} août 2018, ainsi que celle du 20 décembre 2018 à l'initiative de A.

J'ai comparé la facture telle qu'elle aurait dû être calculée sur la base d'un prorata temporis avec celle facturée par A.

Il en ressort les données suivantes (en vert : ce que j'ai calculé sur la base d'un prorata temporis et en rouge ce qui a été facturé par A)

Code	Description	Unité	Quantité	Prix unitaire	Total	Remarque
01	Electricité	kWh	948,67	1,00	948,67	
02	Electricité	kWh	942,37	1,00	942,37	
03	Electricité	kWh	6,30	1,00	6,30	
04	Electricité	kWh	948,67	1,00	948,67	
05	Electricité	kWh	942,37	1,00	942,37	
06	Electricité	kWh	6,30	1,00	6,30	

La méthode retenue par A aboutit à une facturation de 948,67 euros TTC alors que celle fondée sur un prorata temporis reviendrait à 942,37 euros TTC. La différence de 6,30 euros TTC devrait donc vous être remboursée.

Cette méthode vous a donc été défavorable car elle surpondère les consommations hivernales par rapport à l'été. Cependant, un tel résultat n'est pas systématique. Une augmentation des prix en sortie d'hiver vous serait moins défavorable car la plupart des consommations hivernales, affectées d'un coefficient plus important, seraient rattachées à la période antérieure à la hausse.

Ceci étant, l'affectation des consommations avant et après un changement de prix pouvant être source de litiges, je recommande à A de mettre ses règles de calcul en conformité avec l'arrêté facture.

LA MODIFICATION TARIFAIRE DU 21 DÉCEMBRE 2018

A vous a adressé un courriel le 21 novembre 2018 vous informant de l'entrée en vigueur de sa nouvelle grille tarifaire au 21 décembre 2018.

Or, le 2 février 2018, vous aviez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès de Asur la base d'un prix indexé sur le tarif réglementé de vente (TRV) en vigueur (- 15% sur le tarif réglementé de vente du kWh HT et prix de l'abonnement identique à celui du TRV). La grille tarifaire annexée au contrat portait la mention « *nos remises ne sont pas des promotions limitées dans le temps, elles sont garanties sans limite de durée* ».

Les conditions générales de vente (CGV) précisent de leur côté :

Article 5.2, offre à prix indexé

En cas d'évolution des tarifs réglementés de vente, sur lesquels sont indexés les prix de vente de A : « les prix de l'abonnement et du kWh HT, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre choisie par le Client, figurent dans la grille tarifaire en vigueur et seront indexés sur les tarifs réglementés de vente (« TRV ») et pourront évoluer à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV et dans les mêmes conditions que ces derniers »

Article 3.3, Durée

« Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la mise en service effective de la fourniture d'électricité, [...] Le Contrat est ensuite renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée. »

Article 5.6, Évolution tarifaire de la fourniture d'électricité

« Les prix figurant dans la grille tarifaire annexée aux Conditions Particulières de Vente du Client sont ceux en vigueur au moment de la signature du Contrat par le Client. Ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions suivantes la part fourniture et la part abonnement pourront évoluer à la hausse comme à la baisse.

Toute modification de la grille tarifaire ainsi que sa date d'entrée en vigueur sera communiquée au Client au moins un mois avant application au Contrat en cours selon les modalités prévues à l'article 11.1 des présentes Conditions Générales de Vente. En cas de non acceptation de cette évolution, le Client pourra résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle il aura reçu la communication des nouveaux prix applicables, dans les conditions prévues à l'article 9.1. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications du TRV imposées par la loi ou le règlement et dont les modalités d'application sont prévues à l'article 5.2 ci-dessus.

Ces dispositions appellent de ma part les remarques suivantes :

Votre contrat est d'une durée d'un an (durée minimale d'une offre contractuelle en application de l'article L. 224-5 du Code de la consommation) ce qui signifie que votre fournisseur s'engage à maintenir, sur cette durée, les conditions de son offre et de son prix de vente.

Pendant ce délai, votre fournisseur n'est donc pas fondé à revendiquer l'application de l'article 5.6 qui se trouve en contradiction avec l'engagement contractuel d'une année ;

L'article 5.6 pourrait néanmoins légitimement trouver à s'appliquer à l'expiration du délai d'un an lorsque le contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée, comme prévu par l'article 3. 3.

Enfin, j'attire votre attention sur l'engagement perpétuel d'un prix du kWh remis de 15% annoncé sur la grille tarifaire. Cette forme d'engagement est prohibée par l'article 1210 du Code civil « *Les engagements perpétuels sont prohibés. [...]* »

En outre, dans le contexte d'une vente, cette promesse, avait toutes les apparences d'un argument trompeur.

Il ressort de cette analyse que les conditions contractuelles entrées en vigueur le 4 février 2018 engageaient votre fournisseur au moins pour une durée d'un an jusqu'au 4 février 2019.

Votre fournisseur n'était donc pas censé les remettre en cause avant leur terme.

Aussi, la nouvelle grille tarifaire de A ne pouvait être appliquée qu'au 4 février 2019 et non au 21 décembre 2018.

Pour les consommations facturées du 21 décembre 2018 au 15 janvier 2019, j'ai calculé l'écart des montants facturés entre le maintien de l'offre initiale et celle appliquée par la suite

	kWh	euros HT/kWh	TTC
HC			
TRV - 15%	545	0,05976	39,08
Nouvelle offre facturée	545	0,06819	44,60
Différence à vous rembourser			5,51
HP			
TRV - 15%	878	0,08458	89,11
Nouvelle offre facturée	878	0,09652	101,69
Différence à vous rembourser			12,58

Ceci reviendrait donc à vous rembourser, pour cette période, la somme de 18,09 euros TTC. Pour la prochaine facture annuelle, A devrait également veiller à appliquer la réduction de 15% sur les TRV pour les consommations du 15 janvier au 4 février 2019.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Vous avez effectué plusieurs réclamations auprès de A, sans succès, ce qui vous a contraint à me saisir, alors que votre demande était justifiée.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A de vous accorder un global de 50 euros TTC afin de compenser la surfacturation résultant de l'application prématurée de ses nouveaux tarifs et une répartition des consommations qui s'écarte de la règle du prorata temporis, ainsi que le traitement insatisfaisant de vos réclamations.

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

- d'appliquer une méthode de répartition des consommations prorata temporis en cas de changement de prix et en l'absence de relevés, sauf à prévoir des coefficients de pondération dans ses CGV ;
- de ne pas inscrire sur ses factures « *relevé réel du distributeur Y* » pour rendre compte des index estimés par ce dernier ;
- de ne pas modifier ses conditions contractuelles avant l'expiration de la durée initiale d'engagement.

J'adresse copie de cette recommandation à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui a notamment pour mission de veiller à la bonne application des dispositions du Code de la consommation.

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 : A
Y
DGCCRF