

Madame S. L.

N° de saisine : D2020-11659
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 13 novembre 2020

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant la facturation des consommations d'électricité de votre entreprise de pressing. Vous trouverez, ci-après, ma recommandation de solution.

Vous contestez le montant de l'acheminement facturé par le fournisseur A, que vous estimez anormalement élevé, depuis que vous avez souscrit l'offre « X 2 ans », le 18 octobre 2019. Vous en sollicitez le remboursement.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y, mes conclusions sont les suivantes :

La facturation par le fournisseur A de l'acheminement (TURPE c'est-à-dire le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité) est contractuelle. Elle est conforme aux dispositions réglementaires en vigueur et ne peut donc pas être remise en question.

En revanche, le contrat que vous avez signé ne permettait pas d'appréhender le prix total de l'électricité facturé.

Dans un but de prévention des litiges à venir, je recommande au fournisseur 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, sans lequel une facturation ne peut être vérifiée.

Vous trouverez, ci-après, l'analyse détaillée de votre litige.

LES FRAIS D'UTILISATION DES RESEAUX D'ELECTRICITE FACTURÉS

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

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. 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.

Le TURPE est publié au Journal Officiel. Le distributeur Y édite un livret d'information à son sujet à destination du grand public, qui en explique la justification et les modalités de calcul². 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.

En complément du TURPE est facturée la contribution tarifaire d'acheminement (CTA), qui représente 27,04% de la part fixe du TURPE.

L'INFORMATION INSUFFISANTE PAR LE FOURNISSEUR A

Les conditions particulières de vente (CPV) annexées au contrat que vous avez signé, sont rédigées ainsi :

Mon Offre Horizon Fixe 2 ans

Offre non réglementée, prix HT de la consommation et de l'abonnement fixe pendant deux ans, **acheminement refacturé à l'euro l'euro selon la grille d'Y en vigueur.**
Facturation mensuelle sur la base des relèves transmises par le gestionnaire de réseau. Bilan de consommation et espace client disponible 7j/7 sur AA .com rubrique espace client.
Date prévisionnelle de début de fourniture électricité : vendredi 01 novembre 2019

Point de livraison : 30000721333320
Prix de l'abonnement HT (en €/an) : 420,00

Mode d'envoi de la facture : Email
Mode de paiement : Prélèvement

	HPH	HCH	HPE	HCE
Puissance souscrite (kVA)	60,0	60,0	60,0	60,0
Prix de la consommation HT (en c€/kWh)	7,9090	5,8280	5,5350	3,5870

• J'ai choisi l'option Assistance Pro Elec : 4,99€ HT / mois et je profite du premier mois offert**
**1 mois d'abonnement TTC déduit de votre 1^{ère} facture A pour toute 1^{ère} souscription à une option d'assistance sauf rétractation ou résiliation avant la fin du 1er mois. Offre non cumulable avec d'autres promotions.

L'article 5.2 de ses conditions générales de vente dispose : « *Le Fournisseur facturera au Client l'ensemble des coûts de transport et de distribution, pénalités de dépassement de puissance souscrite, l'énergie réactive et les prestations du gestionnaire de réseau conformément au TURPE en vigueur, ainsi que les coûts de soutirage physique.* »

Dans les définitions préalables figurant dans les CGV, A précise : « **“Tarif d'Utilisation des réseaux publics d'électricité” ou “TURPE”** : désigne la rémunération du GRD par le Client en contrepartie notamment de l'utilisation des réseaux, de la prestation relative à l'acheminement de l'électricité jusqu'au(x) PDL du Client et des engagements pris par le GRD au profit du Client. L'utilisation des RPD est facturée par le GRD à A, puis refacturée au Client selon les conditions définies dans le Bulletin de souscription. Elle est calculée selon la formule tarifaire d'acheminement choisie par A et définie dans la décision tarifaire approuvant les tarifs d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité en vigueur et prévue selon Les articles L. 341-2 et R.341-1 et suivants du Code de l'énergie. Le Tableau du barème du TURPE 5 bis en vigueur au 1^{er} août 2018 figure à l'Annexe 2 à titre indicatif. »

² Vous pouvez les vérifier en consultant le document récapitulatif établi par le distributeur Y, disponible à l'adresse suivante : <https://www.enedis.fr/tarif-acheminement>

À cet égard, l'annexe 2 détaille bien les différents postes du TURPE :
Annexe 2 : Tableau du barème du TURPE 5 bis en vigueur au 1er août 2019

(extrait du barème du TURPE 5 bis – fourni à titre indicatif)

Composante annuelle de gestion (€/an)				
Contrat unique	180,84			
Composante annuelle de comptage (€/an)				
Comptage propriété des AODE	426,36			
Comptage propriété des utilisateurs	152,16			
Composante annuelle de soutirages				
Coefficient pondérateur de l'énergie (c€/KWh)				
4 postes Courte Utilisation	HPH (i = 1)	HCH (i = 2)	HPE (i = 3)	HCE (i = 4)
	C ₁ = 4,91	C ₂ = 3,01	C ₃ = 2,22	C ₄ = 1,83
4 postes Longue Utilisation	HPH (i = 1)	HCH (i = 2)	HPE (i = 3)	HCE (i = 4)
	C ₁ = 4,27	C ₂ = 2,87	C ₃ = 1,93	C ₄ = 1,78
Coefficient pondérateur de puissance (€/kVA/an)				
4 postes Courte Utilisation	HPH (i = 1)	HCH (i = 2)	HPE (i = 3)	HCE (i = 4)
	b ₁ = 10,20	b ₂ = 5,24	b ₃ = 3,82	b ₄ = 1,15
4 postes Longue Utilisation	HPH (i = 1)	HCH (i = 2)	HPE (i = 3)	HCE (i = 4)
	b ₁ = 18,72	b ₂ = 11,14	b ₃ = 9,13	b ₄ = 3,79

La composante annuelle des soutirages est établie selon la formule suivante :

$$CS = b_1 * P_1 + \sum_{i=2}^4 b_i \cdot (P_i - P_{i-1}) + \sum_{i=1}^4 c_i \cdot E_i$$

Avec pi qui désigne la puissance souscrite apparente pour la ième plage temporelle, exprimée en kVA et Ei l'énergie active soutirée pendant la ième plage temporelle, exprimée en kWh.

L'information ainsi transmise par Ame semble insuffisante. En effet, elle devrait figurer, de manière claire, dans les CPV (Conditions Particulières de Vente), par exemple lorsqu'il décrit les prix appliqués. En effet, 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 pu être induite en erreur sur le coût final de l'énergie.

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), 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 ».

LE TURPE FACTURÉ

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) propose une calculatrice détaillée permettant de vérifier le TURPE facturé (<https://www.cre.fr/calculatrice/detail>). J'ai donc effectué une simulation sur la base de vos données contractuelles et de consommation, qui a abouti aux résultats suivants :

FACTURE ANNUELLE D'UTILISATION DES RESEAUX PUBLICS D'ELECTRICITE

Les montants exprimés sont hors taxes.

Composante de gestion (€)	183,60
Composante de soutirage (€)	2 010,82
Part Puissance	626,40
Part Énergie	1 384,42
Composante de comptage (€)	438,00
Composante annuelle de l'énergie réactive (€)	0,00
Contribution tarifaire d'acheminement (€)	337,46
TOTAL (€)	2 969,88
Soit, en c€/kWh	7,65

Ces résultats sont identiques à ceux mentionnés par le fournisseur A en annexe 2 de ses CGV (la différence correspondant à l'actualisation du TURPE au 1^{er} août 2020).

Après vérification dans les factures transmises, je n'ai pas détecté d'anomalie : le TURPE facturé correspond bien à celui annoncé et la CTA représente bien 27,04% de la part fixe du TURPE. En ce sens, je ne pourrai remettre en cause la facturation émise par A.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour l'information insuffisante concernant le TURPE facturé.

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 demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath the name.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Fournisseur A
Distributeur Y