

Monsieur JP. M

Paris, le 3 juin 2020

N° de saisine : D2019-11510
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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

Vous contestiez la facture du 25 février 2020, d'un montant de 437,44 euros TTC, au motif que A, afin d'appliquer l'augmentation réglementaire des tarifs au 1^{er} février 2020, a réparti les consommations enregistrées au prorata du temps écoulé, ce qui a eu pour conséquence de mettre à votre charge de la consommation en jours rouges et blancs alors qu'il n'y en avait pas eu pour la période du 1^{er} au 3 février 2020.

Vous souhaitiez vérifier l'adéquation des hausses appliquées avec celles annoncées par le gouvernement.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe) mes conclusions sont les suivantes :

A a reconnu que la méthode du *prorata temporis* appliquée par son système d'information avait eu pour conséquence de mettre à votre charge une consommation erronée en jours rouges et blancs, pour la période du 1^{er} au 3 février 2020, alors que cette période n'était constituée que de jours bleus. Il vous a accordé un dédommagement à ce titre, avant la saisine de mes services.

La méthode de calcul au prorata temporis retenue par A pour le tarif TEMPO étant inadaptée je lui recommande de la modifier afin de tenir compte des différentes périodes tarifaires qui structurent le tarif TEMPO.

A toutes fins utiles, je précise que le déploiement des compteurs communicants prévu sur l'ensemble du territoire français peut permettre de remédier à ces difficultés puisque le fournisseur devrait avoir la possibilité de demander au distributeur de lui communiquer les index relevés le jour d'un changement tarifaire, et de facturer ainsi les consommateurs de manière plus précise et juste.

Enfin, je n'ai pas décelé d'anomalie me permettant de remettre en cause les hausses tarifaires appliquées, qui sont conformes à celles annoncées par les pouvoirs publics.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LA HAUSSE DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ DU 1^{ER} FÉVRIER 2020

Conformément à la décision du 29 janvier 2020 du Ministère de la transition écologique et solidaire, les tarifs réglementés d'électricité pour les consommateurs résidentiels titulaire d'une option TEMPO, en France métropolitaine continentale, ont augmenté de la manière suivante :

Puissance souscrite (en kVA)	Abonnement annuel (en €/an)	Prix de l'énergie (en c€/kWh)					
		Jours Bleus		Jours Blancs		Jours Rouges	
		Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines
9	123,48	7,12	9,53	8,37	11,25	9,17	49,86
12	142,92	7,12	9,53	8,37	11,25	9,17	49,86
15	158,52	7,12	9,53	8,37	11,25	9,17	49,86
18	172,80	7,12	9,53	8,37	11,25	9,17	49,86
24-30	245,40	7,12	9,53	8,37	11,25	9,17	49,86
36	280,56	7,12	9,53	8,37	11,25	9,17	49,86

Je vous confirme que ces tarifs sont identiques à ceux repris dans la facture litigieuse émise par A.

postes tarifaires	anciens index <i>en italique si estimés</i>	nouveaux index <i>en italique si estimés</i>	coefficients de lecture	consommations (kWh)		
du 07/10/2019 au 03/02/2020				compteur n° 700226010154		
rouge heures pleines	11 462	11 559	1	97		
rouge heures pleines - barème du 07/10/2019 au 31/01/2020				95	0,483	45,89
rouge heures pleines - barème du 01/02/2020 au 03/02/2020				2	0,4986	1,00
rouge heures creuses	5 216	5 290	1	74		
rouge heures creuses - barème du 07/10/2019 au 31/01/2020				72	0,082	5,90
rouge heures creuses - barème du 01/02/2020 au 03/02/2020				2	0,0917	0,18
blanc heures pleines	20 268	20 610	1	342		
blanc heures pleines - barème du 07/10/2019 au 31/01/2020				333	0,1027	34,20
blanc heures pleines - barème du 01/02/2020 au 03/02/2020				9	0,1125	1,01
blanc heures creuses	8 644	9 072	1	228		
blanc heures creuses - barème du 07/10/2019 au 31/01/2020				222	0,0751	16,67
blanc heures creuses - barème du 01/02/2020 au 03/02/2020				6	0,0837	0,50
bleu heures pleines	93 708	94 820	1	1 112		
bleu heures pleines - barème du 07/10/2019 au 31/01/2020				1 084	0,0895	97,02
bleu heures pleines - barème du 01/02/2020 au 03/02/2020				28	0,0953	2,67
bleu heures creuses	34 573	34 921	1	348		
bleu heures creuses - barème du 07/10/2019 au 31/01/2020				339	0,069	23,39
bleu heures creuses - barème du 01/02/2020 au 03/02/2020				9	0,0712	0,64

Je ne peux donc remettre en cause les tarifs sur la base desquels vous avez été facturé à compter du 1^{er} février 2020, qui ont été déterminés par les pouvoirs publics.

L'APPLICATION DE LA MÉTHODE DU PRORATA TEMPORIS

- Le principe de la méthode du *prorata temporis*

L'article 6.2 des conditions générales de vente de A prévoit : « *En cas de changement de prix entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations d'électricité comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux tarifs, une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée* ». Ceci est d'ailleurs conforme à 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 qui dispose qu'une facture doit mentionner les différents prix appliqué et « *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.* »

À chaque hausse des tarifs réglementés de vente, cette méthode est appliquée par A à tous ses clients, peu importe l'offre tarifaire choisie, et permet de proratiser la consommation enregistrée sur la période concernée par la hausse.

Je souligne que la majorité de ses clients ont opté pour une offre ne comportant de spécificité tarifaire définie en fonction de jours, comme c'est le cas avec l'option TEMPO.

- L'application de la méthode du *prorata temporis* à l'offre TEMPO et les difficultés qu'elle soulève

Comme l'illustre la facture ci-dessus, la méthode du *prorata temporis* a été appliquée à la suite de la hausse des tarifs réglementés de vente adoptée le 31 janvier 2020 et entrée en vigueur le 1^{er} février 2020.

Ainsi, sur la période du 1^{er} au 3 février 2020, A a évalué vos consommations au prorata de celles enregistrées pour l'intégralité de la période. Cela a conduit à mettre à votre charge des consommations en jours rouges et en jours blancs. Toutefois, du 1^{er} février 2020 au 3 février 2020, aucun jour rouge ni blanc n'était programmé par le calendrier TEMPO.

< Février 2020 >

l	m	m	j	v	s	d
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	

A a reconnu cette erreur dans son courrier de réponse à votre réclamation, émis le 26 février 2020 avant que vous ne saisissiez et vous a accordé un dédommagement de 5 euros TTC à ce titre et du manque à gagner qui en a résulté. Je vous confirme le bien-fondé de ce dédommagement, puisque j'ai évalué votre manque à gagner à hauteur de 0,80 centime d'euro TTC.

Bien que votre litige me semble résolu sur le fond, il n'en demeure pas moins que cette problématique se représentera probablement à l'occasion d'une prochaine évolution tarifaire, ce qui est anormal. En effet, vous l'aviez précédemment soulevé à la suite de l'évolution tarifaire du 1^{er} juin 2019.

Ces règles de calcul inadaptées ont pour conséquence de facturer de la consommation en jours rouges et blancs lors de certaines augmentations tarifaires, alors même que cela ne correspond pas au calendrier fixé.

Selon mon analyse la méthode du *prorata temporis* devrait être appliquée conformément à la période concernée et donc conformément au nombre de jours prévus pour chaque tarif.

Cette problématique est appelée à se résoudre avec le déploiement des compteurs communicants prévu sur l'ensemble du territoire français. En effet, avec ces compteurs, le fournisseur devrait avoir la possibilité de demander au distributeur de lui communiquer les index relevés le jour d'un changement tarifaire, et de facturer ainsi les consommateurs de manière plus précise et juste.

A ayant reconnu son erreur avant ma saisine, je considère que le dédommagement qu'il a proposé n'a pas à être remis en cause.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A en cas de changement de tarif d'adapter le calcul des consommations estimées prorata temporis aux particularités du tarif TEMPO. Pour ce tarif, le calcul au prorata temporis doit être adapté pour tenir compte des périodes tarifaires en jours bleus, blancs et rouges.

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 m'en informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier et de me retourner l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous contestez la solution proposée, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A