

Madame A. R

Paris, le 28 janvier 2021

N°de saisine : **D2020-17372**
(à rappeler dans toute correspondance)

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 de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez les factures mensuelles éditées du 16 mars 2020 au 13 décembre 2020. En effet, vous avez remarqué que ces factures étaient basées sur des index dits « distributeur » en lieu et place des index dits « fournisseur ». Vous estimez avoir ainsi été facturée d'un surplus de 225 kWh au 19 octobre 2020.

Par ailleurs, le 1^{er} août 2020, le fournisseur A a répercuté dans votre facturation l'augmentation des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) sans vous en avertir préalablement. Vous contestez cette évolution au motif que vous aviez souscrit une offre à prix fixe, qui ne devait pas évoluer.

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

Au préalable il faut rappeler que vous êtes équipée d'un compteur communicant Linky qui offre la possibilité d'afficher les consommations sur deux grilles distinctes, une grille « distributeur » (grille comptabilisant les consommations enregistrées selon l'option d'acheminement choisie par le fournisseur auprès du distributeur et permettant d'assurer la facturation du distributeur vers le fournisseur) et une grille « fournisseur » (grille comptabilisant les consommations enregistrées selon l'option tarifaire choisie par le consommateur auprès de son fournisseur qui est utilisée pour la facturation du consommateur) la somme des index de chaque grille présente le même résultat.

Le premier problème que vous soulevez dans votre saisine a pour origine des erreurs de votre fournisseur qui a pris en compte, à un moment donné, les index lus sur la grille « distributeur » au lieu de ceux affichés par la grille « fournisseur » qu'il est impératif d'utiliser pour votre facturation.

Sur ce point, le fournisseur A a reconnu, à la suite de l'intervention de mes services, avoir retenu les index « distributeur » en lieu et place des index « fournisseur » pour la facturation des consommations du 16 mars 2020 au 13 septembre 2020. Au cours de l'instruction du litige, le fournisseur A a rectifié sa facturation en prenant en compte les index « fournisseur ».

Néanmoins, le mois suivant cette anomalie s'est répétée mais n'a pas été rectifiée.

Le deuxième problème concerne l'offre que vous avez souscrite, celle-ci prévoyait bien de répercuter sur les prix du kWh et de l'abonnement, l'augmentation des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le libellé de l'offre précisait en effet que les prix étaient fixes « hors évolution de l'acheminement fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). »

À cet égard, je vous confirme que le fournisseur A a correctement appliqué l'évolution du TURPE dans votre facturation.

Le troisième problème soulevé porte sur la transparence de l'offre souscrite « à prix fixes » pour laquelle une mention précisait « à prix fixes, hors évolution de l'acheminement fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ». Cette mention apportait donc une restriction à l'engagement de prix fixes. Je conçois que vous n'avez pu en mesurer toute la portée car un consommateur peut légitimement ignorer ce que recouvre le TURPE ou penser que l'évolution en question ne porte que sur un aspect accessoire.

Or, tel n'est pas le cas puisque plus de 40 % du montant du prix du kWh HT et 70 % du prix de l'abonnement HT sont appelés à évoluer avec les variations du TURPE. Les prix ne sont fixes que pour une partie seulement des prix de vente. Dans ces conditions, affirmer que l'offre est à prix fixe m'apparaît poser question au regard de l'information loyale et complète à laquelle est tenu un fournisseur d'énergie à l'égard de ses clients.

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

- de rectifier les factures émises depuis septembre 2020 en tenant compte des index de la grille fournisseur ;
- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les démarches que vous avez dû réaliser pour obtenir la rectification, partielle, de la facturation erronée, ainsi que l'absence d'explications détaillées concernant la répercussion de l'augmentation du TURPE.

Je recommande à l'ensemble des fournisseurs qui répercutent l'évolution du TURPE dans leurs prix, et en particulier au fournisseur A, dans l'objectif de garantir une information complète, loyale et transparente :

- de s'abstenir de présenter leur offre comme étant à prix fixe alors que le prix du kWh et de l'abonnement évoluent en fonction des variations du TURPE ;
- de mentionner dans leur offre que le TURPE est susceptible d'évoluer chaque année au 1^{er} août ;
- d'y préciser le montant du TURPE intégré dans le prix du kWh et de l'abonnement à la date de souscription ;
- d'informer leurs clients d'une évolution du prix de l'abonnement et du kWh intégrant le TURPE, au plus tard au moment de son application, soit par une information sur la facture soit par un courrier d'accompagnement.

Je recommande également au fournisseur A et aux fournisseurs dont les clients sont équipés d'un compteur communicant LINKY de mettre en place des procédures garantissant que seuls les index lus sur la grille « fournisseur » sont répercutés dans la facturation de leurs clients.

Enfin, ayant constaté que l'information qui accompagne l'offre d'A serait éventuellement susceptible de constituer une pratique déloyale au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation, je signale cette affaire à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) des Hauts de Seine.

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

LA PRISE EN COMPTE DES INDEX « DISTRIBUTEUR » DANS VOTRE FACTURATION

Vous contestez la consommation facturée par le fournisseur A sur la période allant du 16 mars 2020 au 13 décembre 2020. Au cours de l'instruction du litige, Aa reconnu avoir pris en compte les index « distributeur » au lieu des index « fournisseur » et a ensuite rectifié sa facturation pour les consommations du 16 mars 2020 au 13 septembre 2020.

Les factures rééditées et celles maintenues sont les suivantes :

Période de consommation	Date facture	Index de départ	Index de fin	Consommation facturée sur la base des index fournisseur	Montant facturé sur la base des index fournisseur
-------------------------	--------------	-----------------	--------------	---	---

				(kWh)	(euros TTC)
Du 16/03/2020 au 12/04/2020	27/05/2020	0	224	323	52,50
		4274	4373		
Du 12/04/2020 au 13/05/2020	15/10/2020	4373	4813	440	69,61
Du 13/05/2020 au 13/06/2020	15/10/2020	4813	5242	429	68,11
Du 13/06/2020 au 13/07/2020	15/10/2020	5242	5689	447	70,23
Du 13/07/2020 au 13/08/2020	15/10/2020	5689	6147	458	72,52
Du 13/08/2020 au 13/09/2020	15/10/2020	6147	6587	440	70,69
Du 13/09/2020 au 13/10/2020	19/10/2020	6587	7184	597	91,72
Du 13/10/2020 au 13/11/2020	18/11/2020	7184	7533	349	58,27
Du 13/11/2020 au 13/12/2020	17/12/2020	7533	7861	328	55,03
TOTAL				3811	608,68

Vous avez transmis à mes services des photographies de votre compteur Linky qui établissent les relevés suivants :

Date du relevé	Index distributeur (kWh)	Index de base (fournisseur) (kWh)
20/10/2020	7247	7022
02/11/2020	7409	7184

Il en ressort que les index utilisés depuis le 13 octobre 2020 (6 587 kWh) sont toujours ceux de la grille distributeur. En effet, la consommation de 597 kWh du 13 septembre au 13 octobre est nettement plus élevée que celles des périodes précédentes (autour de 400 kWh), ce qui conduit à douter de son bien-fondé. Cette analyse est confirmée par l'index à 7 533 kWh retenu par le fournisseur A dans sa facture en date du 13 novembre : en effet, il n'est pas cohérent avec l'index de la grille fournisseur à 7 184 kWh que vous avez relevé au 2 novembre mais s'inscrit dans la continuité de celui à 7 409 kWh de la grille distributeur. En effet, votre consommation du 2 au 13 novembre a été de 124 kWh (7 533 (grille distributeur facturé) – 7 409 (grille distributeur)) et non de 349 kWh (7 533 – 7 184 (index grille fournisseur auto relevé)).

Cette erreur provient du fait que le fournisseur A utilise la grille distributeur alors qu'il ne le devrait pas et qu'un décalage existe entre la grille fournisseur et la grille distributeur du fait du changement d'option tarifaire en avril 2020.

Il en résulte que le fournisseur A vous facture davantage de consommation qu'il ne le devrait.

En outre, alors que le fournisseur A a prétendu avoir rectifié ce problème en octobre, il s'est répété quelques jours plus tard générant une facturation indue de 225 kWh qui n'était pas aisément décelable.

Le fournisseur A se doit donc de rectifier une nouvelle fois sa facture en tenant compte des index de la grille fournisseur. Ce calcul devrait aboutir au remboursement d'un écart de 225 kWh (environ 30 euros TTC).

Un dédommagement devrait également vous être accordé pour les démarches que vous avez dû réaliser pour voir votre facture rectifiée.

L'AUGMENTATION TARIFAIRE AU 1^{ER} AOÛT 2020

- La prise en compte dans les prix du kWh et de l'abonnement de l'évolution du TURPE

L'offre que vous avez acceptée le 26 février 2020 est présentée comme étant une offre à prix fixe pendant un an à compter du premier jour de fourniture, **hors évolution de l'acheminement fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE)**. Cette présentation vous a induit en erreur.

Extrait de l'offre du fournisseur A en cause

CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE D'ÉLECTRICITÉ

* Les tarifs et les prix varient en fonction de la puissance souscrite et de l'option tarifaire du point de livraison du client. Le prix du fournisseur Abonnement et prix énergie) est fixe pendant 1 an à compter du premier jour de fourniture (hors évolution de l'acheminement fixé par la CRE) et indépendant de l'évolution du tarif réglementé.

En effet, l'offre que vous avez souscrite ne peut être présentée comme une offre à prix fixe dans la mesure où les prix de vente de l'abonnement et du kWh répercutent les variations du TURPE qui évolue annuellement.

Le Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) est en réalité peu connu des consommateurs. Il correspond aux coûts de développement, d'exploitation et d'entretien des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité supportés par le gestionnaire de réseau. Il est facturé par le gestionnaire de réseau aux fournisseurs qui le refacturent à leurs clients. Ce prix est fixé par la CRE et entre en vigueur chaque année au 1^{er} août.

Le TURPE représente une part importante sur votre facture : environ 40 % du prix du kWh HT et 70 % environ du prix de l'abonnement HT.

Il apparaît donc contradictoire de mentionner que l'offre que vous avez souscrite est à prix fixe alors que plus de 40 % du prix unitaire de vente évoluent en fonction du TURPE. Cette information vous a d'autant plus induite en erreur que vous ignoriez légitimement ce à quoi correspond le TURPE et dans quelle mesure il peut affecter les prix de vente de votre fournisseur.

- **La répercussion de l'évolution du TURPE dans votre facturation**

L'évolution du TURPE et sa répercussion sur les prix pratiqués par le fournisseur A sont présentés ci-dessous :

Composante du TURPE (CU)	Au 1/08/2019	Au 1/08/2020	Différence	Différence par jour	Répercussion par jour sur le prix HT de l'abonnement et sur le prix HT du kWh
Composante annuelle de gestion	12,72	13,44	0,72	0,001972603	+0,0131507
Composante annuelle de comptage	20,4	20,88	0,48	0,001315068	
Composante de soutirage part fixe	32,4	36	3,6	0,009863014	
Composante de soutirage part variable	0,0377	0,0388	0,0011		+ 0,0011

Evolutions pratiquées par le fournisseur A	Prix HT/ jour ou par kWh appliqués jusqu'au 31/07/2020	Prix HT Par jour ou par kWh à partir du 1/08/2020	Augmentations en euros HT
Abonnement	0,261639	0,274754	0,013115
Prix du kWh	0,0948	0,0959	0,0011

L'augmentation de l'abonnement du fournisseur A est de 0,013115 euro HT, soit 0,0000357 euro HT de moins que le coût de l'évolution du TURPE qui s'élève à 0,0131507 euro HT.

Le prix qui vous a été facturé par le fournisseur A est donc légèrement en dessous du prix qui prendrait en compte l'évolution du TURPE.

Ainsi, je ne suis pas en mesure de remettre en cause la facturation effectuée par le fournisseur A sur le fondement d'une application erronée de l'évolution du TURPE sur les montants facturés.

Enfin, un dédommagement devrait vous être accordé pour l'absence d'explications à la suite de vos réclamations et les erreurs répétées constatées sur vos factures.

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

- **de rectifier les factures émises depuis septembre 2020 en tenant compte des index de la grille fournisseur ;**
- **de s'assurer définitivement de prendre toujours en compte les index de la grille fournisseur dans votre facturation ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les démarches que vous avez dû réaliser pour obtenir la rectification, partielle, de la facturation erronée, ainsi que l'absence d'explications détaillées concernant la répercussion de l'augmentation du TURPE.**

Je recommande à l'ensemble des fournisseurs qui répercutent l'évolution du TURPE dans leurs prix, et en particulier au fournisseur A, dans l'objectif de garantir une information complète, loyale et transparente :

- **de s'abstenir de présenter leur offre comme étant à prix fixe alors que le prix du kWh et de l'abonnement évoluent en fonction des variations du TURPE ;**
- **de mentionner dans leur offre que le TURPE est susceptible d'évoluer chaque année au 1^{er} août ;**
- **d'y préciser le montant du TURPE intégré dans le prix du kWh et de l'abonnement à la date de souscription ;**
- **d'informer leurs clients d'une évolution du prix de l'abonnement et du kWh intégrant le TURPE, au plus tard au moment de son application, soit par une information sur la facture soit par un courrier d'accompagnement.**

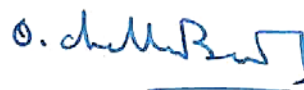
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

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 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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Fournisseur A
DDPP Hauts de seine