

Monsieur P.G.

Paris, le 16 septembre 2021

N° de dossier : **D2021-06635**
(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 oppose la SARL S., dont vous êtes le gérant, au fournisseur A.

Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

La société S. a signé un contrat de fourniture d'électricité « Elec pro » avec le fournisseur A le 6 novembre 2019, entré en vigueur le 13 décembre 2019 et qui prendra fin le 31 décembre 2022. Le rythme de facturation est mensuel.

Vous expliquez ne pas avoir reçu de factures, avant juin 2020, malgré vos relances. Le fournisseur A a alors émis plusieurs factures en même temps, qui se fondent, selon vous, sur des prix de l'électricité plus élevés que ceux prévus au contrat. Le fournisseur A a ensuite procédé à des annulations et refacturations répétées en novembre 2020, mars et juin 2021.

Vous soulignez que les factures sont à chaque fois rééditées à un montant supérieur et que de nouveaux frais sont appliqués.

Vous contestez que le contrat signé comportait des frais « de capacité et de certificat d'économie d'énergie », lesquels sont apparus sur les factures rééditées.

Vous demandez l'annulation de toutes les factures, afin qu'elles soient rectifiées conformément aux prix contractuels figurant dans le contrat, ainsi que des dommages et intérêts.

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

La facturation de la société S a été bloquée pendant les six premiers mois du contrat, ce qui a entraîné un rattrapage en juin 2020. Le fournisseur A a ensuite effectué des annulations et refacturations répétées jusqu'en juin 2021 pour corriger les prix facturés.

Les consommations facturées sont conformes aux données du distributeur Y. Toutefois, le prix de l'électricité facturé par le fournisseur A reste difficilement vérifiable.

En effet, les conditions particulières de vente que vous avez signées prévoient la répercussion de certains coûts (mécanisme de l'ARENH (accès régulé à l'électricité nucléaire historique), CEE

(certificats d'économies d'énergie), mécanisme de capacité et TURPE (tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité)).

Ces coûts se répercutent sur votre facturation en application de la loi (ce qui est le cas du TURPE qui couvre le coût de la distribution et du transport de l'électricité et de l'entretien des réseaux) ou correspondent à des obligations légales auxquelles sont assujettis les fournisseurs qui les répercutent sur leurs clients (CEE et mécanisme de capacité). Par ailleurs votre offre est indexée sur le prix de l'ARENH. Ce mécanisme est encadré par la réglementation et peut justifier une évolution des prix de vente.

Or, les conditions particulières de vente que vous avez signées ne sont pas suffisamment claires et complètes. Elles ne mentionnent ainsi que le prix du kWh HT, sans vous informer du coût des autres composantes entrant dans le calcul du prix de la fourniture d'électricité. En effet, pour ces coûts (CEE, mécanisme de capacité et ARENH), le fournisseur A se contente de mentionner des formules de calculs, particulièrement complexes, qui ne sont pas compréhensibles pour un client qui n'est pas spécialiste.

Cette absence d'information claire et complète sur le prix de vente de l'électricité vous a induit en erreur, en vous laissant penser que les prix étaient inférieurs à ceux qui ont en fait été appliqués. Vous les avez donc légitimement contestés par la suite.

J'ajoute que le TURPE facturé en contrepartie de l'acheminement de l'électricité¹ n'est pas non plus explicitement précisé dans l'offre, alors qu'il s'ajoute au prix facturé et représente environ 30 % du montant d'une facture d'électricité. Votre fournisseur se contente pour le TURPE de préciser que « A facturera le TURPE au Client distinctement, sans surcout et en même temps que la fourniture d'électricité ». J'ai néanmoins vérifié que la répercussion du TURPE sur votre facturation était cohérente, ce qui est bien le cas.

Compte tenu de ce qui précède et afin d'assurer une information loyale et complète sur ses prix de vente, je recommande au fournisseur A de préciser, sur ses conditions particulières de vente, les prix en vigueur au jour de la signature du contrat pour les différentes composantes qui viennent s'ajouter au prix du kWh HT : CEE, mécanisme de capacité, prix de l'ARENH pris en compte dans le prix du kWh HT et prix des différentes composantes du TURPE (part fixe et variable au titre de la composante de gestion, de comptage et de soutirage).

Par ailleurs, afin de vous permettre de suivre les coûts facturés, je considère que le fournisseur devrait vous prévoir de toute évolution un mois avant son application.

Estimant que les offres proposées par le fournisseur A aux clients professionnels n'assurent pas une information loyale et complète sur les prix facturés et sont susceptibles d'induire en erreur les clients au sens de l'article L.121-2 du code de la consommation en leur laissant croire que les prix sont inférieurs à ceux réellement facturés, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et à ses services dans les Hauts de Seine (Direction départementale de protection des populations Hauts-de-Seine).

Enfin, le fournisseur A n'ayant pas justifié le calcul des coûts répercutés sur votre facturation, je ne suis pas en mesure d'en vérifier le bien-fondé, à l'exception de la répercussion du TURPE qui me paraît correcte.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée du litige.

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.

I. LA FACTURATION

Pour plus de clarté, j'ai regroupé les factures éditées depuis juin 2021 dans un tableau :

N° facture	Date facture	Conso du/au :	kWh HC été	€ HT/kWh HC été	kWh HP été	€ HT/kWh HP été	kWh HC hiver	€ HT/kWh HC hiver	kWh HP hiver	€ HT/kWh HP hiver	kWh pointe	€ HT/kWh pointe	Montant TTC facture
200004920725	23/06/21	13/12/19 14/12/19	0	0,02122	0	0,04135	459	0,05011	427	0,07013	203	0,07013	191,50
200004920727	23/06/21	15/12/19 31/12/19	0	0,02122	0	0,04135	7909	0,05011	4421	0,07013	1336	0,07013	3123,99
		01/01/20 14/01/20	0	0,02434	0	0,04447	0	0,05323	3675	0,07325	1139	0,07325	
200004920728	23/06/21	15/01/20 14/02/20	0	0,02434	0	0,04447	9469	0,05323	9940	0,07325	3288	0,07325	3 988,15
200004920729	23/06/21	15/02/20 14/03/20	0	0,02434	0	0,04447	7476	0,05323	9495	0,07325	1460	0,07325	3 312,86
200004920730	23/06/21	15/03/20 14/04/20	2313	0,02434	2707	0,04447	3741	0,05323	4834	0,07325	0	0,07325	2 184,23
200004920731	23/06/21	15/04/20 14/05/20	4313	0,02434	3727	0,04447	0	0,05323	0	0,07325	0	0,07325	1 060,78
200004920732	23/06/21	15/05/20 14/06/20	3885	0,02434	3488	0,04447	0	0,05323	0	0,07325	0	0,07325	996,40
200004920733	23/06/21	15/06/20 14/07/20	4083	0,02434	3602	0,04447	0	0,05323	0	0,07325	0	0,07325	1 026,58
200004920735	23/06/21	15/07/20 14/08/20	4426	0,02434	3954	0,04447	0	0,05323	0	0,07325	0	0,07325	1098,16
200004920736	23/06/21	15/08/20 14/09/20	3845	0,02434	3610	0,04447	0	0,05323	0	0,07325	0	0,07325	1 016,52
200004920737	23/06/21	15/09/20 14/10/20	5085	0,02434	5255	0,04447	0	0,05323	0	0,07325	0	0,07325	1 312,26
200004920738	23/06/21	15/10/20 14/11/20	3962	0,02434	4105	0,04447	3314	0,05323	3267	0,07325	0	0,07325	2 151,60
200004920739	23/06/21	15/11/20 14/12/20	0	0,02434	0	0,04447	8715	0,05323	9659	0,07325	1405	0,07325	3 528,89
200004920742	23/06/21	15/12/20 31/12/20	0	0,02434	0	0,04447	8978	0,05323	5065	0,07325	1602	0,07325	3825,77
		01/01/21 14/01/21	0	0,02455	0	0,04468	0	0,05344	4189	0,07346	1331	0,07346	
200004920743	23/06/21	15/01/21 14/02/21	0	0,02455	0	0,04468	9602	0,05344	11554	0,07346	3405	0,07346	4 557,99
200004920744	23/06/21	15/02/21 14/03/21	0	0,02455	0	0,04468	6159	0,05344	9617	0,07346	1246	0,07346	3 304,62
200004920745	23/06/21	15/03/21 14/04/21	3296	0,02455	3857	0,04468	2942	0,05344	5368	0,07346	0	0,07346	2 501,08
200004920746	23/06/21	15/04/21 14/05/21	5180	0,02455	5690	0,04468	0	0,05344	0	0,07346	0	0,07346	1384,69
200004920747	23/06/21	15/05/21 14/06/21	4706	0,02455	4564	0,04468	0	0,05344	0	0,07346	0	0,07346	1226,62
616450338740	16/07/21	15/06/21 14/07/21	3899	0,02455	3682	0,04468	0	0,05344	0	0,07346	0	0,07346	1 031,32
612150381910	17/08/21	15/07/21 14/08/21	4342	0,02455	4262	0,04468	0	0,05344	0	0,07346	0	0,07346	1134,26
TOTAL			53335		52503		68764		81511		16415		43958,27

Je constate que le fournisseur A a facturé pour la période du 13 décembre 2019 au 15 mars 2021 :

- heures creuses saison basse : 31 912 kWh ;
- heures pleines saison basse : 30 448 kWh ;
- heures creuses saison haute : 65 822 kWh ;
- heures pleines saison haute : 76 143 kWh ;
- pointe : 16 415 kWh.

Ces consommations sont conformes aux données du distributeur Y.

Cependant, le fournisseur A n'a pas respecté le rythme de facturation contractuel pendant plus d'un an et demi.

En effet, le fournisseur A a reconnu dans ses observations un retard de facturation les six premiers mois de votre contrat, alors que le distributeur Y lui a transmis des index télé-relevés chaque mois.

Ceci a entraîné un rattrapage en juin 2020, pour la période de consommation du 13 décembre 2019 au 14 mai 2020.

Je constate également, sur les factures jointes à votre dossier, des annulations et refacturations répétées en novembre 2020 et mars 2021, que le fournisseur n'a pas expliqué.

En juin 2021, le fournisseur A a de nouveau rectifié la facturation pour modifier les prix facturés. J'ai noté que les factures rectificatives comportaient des prix des kWh inférieurs à celles éditées en juin 2020 mais supérieurs à celles éditées en mars 2021. En outre, elles ont imputé des frais de capacité et de certificat d'économie d'énergie qui n'étaient pas présents sur les factures de juin 2020.

II. LES PRIX FACTURES

a. La définition des prix

L'article 1^{er} « Prix de la fourniture d'électricité » des conditions particulières de vente stipule que les prix incluent :

- un abonnement annuel fixe en euros HTT ;
- un prix de l'énergie par poste horo-saisonnier appliqué à la consommation d'électricité en euros par MWh HTT (ci-après « prix électron ») comprenant un accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH) ;

Nom du site	Abonnement annuel (€/an - HTT)	Prix Electron HTT en €/MWh			
		Pointe / HPH	HCH	HPB	HCB
SEBHOTEL (HOTEL LE CEDRE)	0	70,13	50,11	41,35	21,22

- un prix de Capacité appliqué en majoration du prix Electron ;
- un prix de Certificat d'Economie d'Energie (CEE) appliqué en majoration du prix Electron.

b. L'évolution des prix

J'observe sur les factures de juin 2021 que les prix en euro HT/kWh facturés ont augmenté en janvier 2020 et janvier 2021, comme suit :

Année	€ HT/kWh HC été	augmentation en €/kWh	€ HT/kWh HP été	augmentation en €/kWh	€ HT/kWh HC hiver	augmentation en €/kWh	€ HT/kWh pointe	Augmentation en €/kWh
2019	0,02122		0,04135		0,05011		0,07013	
2020	0,02434	+0,00312	0,04447	0,00312	0,05323	0,00312	0,07325	0,00312
2021	0,02455	+0,00021	0,04468	+0,00021	0,05344	+0,00021	0,07346	+0,00021

Sur votre facture sont en outre facturés, au titre du mécanisme de capacité :

	2019	2020	2021
HPH (en €/MWh)	10,44	9,60	22,62
HCH (en €/MWh)	0,69	0,63	1,49

Au titre des CEE : +3,66 euros par MWh
+ 1,22 euros/MWh au titre des CEE « précarité »

J'ai demandé au fournisseur A de détailler ses calculs et de justifier du bien-fondé des prix répercutés, ce qu'il n'a pas été en mesure de faire pendant cette médiation.

Le fournisseur A a seulement expliqué que ces augmentations étaient justifiées par les clauses de votre contrat qui prévoient la répercussion du mécanisme de l'ARENH, du mécanisme de capacité et des CEE.

Or, pour comprendre les évolutions des prix ainsi répercutés, le fournisseur A fournit des explications dans ses conditions particulières de vente qui s'avèrent peu compréhensibles pour un public profane.

Pour l'ARENH, les explications sont les suivantes :

ARENH

En cas d'augmentation du prix de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH) par les pouvoirs publics, le nouveau prix de l'ARENH défini par voie réglementaire s'appliquera automatiquement et de plein droit au prix du contrat tel qu'il est défini ci-dessus.

En cas de notification par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) de l'atteinte du volume global maximal d'électricité nucléaire historique pouvant être cédé à l'ensemble des fournisseurs en France entraînant un recalcul des droits attribués à A conformément aux articles L 336-2, L 336-3 et suivants du code de l'énergie (« proratisation »), ou de modification des coefficients de bouclage tels que définis à l'article 4 de l'arrêté du 17 mai 2011 (Arrêté NOR: INDR1111566A du 17 mai 2011 relatif au calcul des droits à l'ARENH), eni pourra faire évoluer de plein droit le prix de l'ARENH, pour l'année de fourniture concernée, suivant la formule suivante :

$$P_{ARENH\text{diff}} = (P_{ARENH} + 0.2) * (1 - \text{coeff}_{ARENH}) + \text{coeff}_{ARENH} * (P_{BL} + P_{\text{Capa}_N} / \text{Nb}_{HLN})$$

Avec
P_{ARENHdiff} : prix de l'Arenh dans le cas d'un dépassement du plafond définis ci-dessus
P_{ARENH} : le prix de l'Arenh en €/MWh en vigueur
P_{Capa_N} : Prix de la dernière enchère publiée par Epexspot pour l'année N en €/MW le jour de la notification
Nb_{HLN} : le nombre d'heure de l'année N
coeff_{ARENH} : % de proratisation, communiqué par la CRE au 1er décembre N-1 pour le cas de la proratisation ou ratio correspondant au rapport entre le nouveau coefficient de bouclage et l'ancien coefficient de bouclage
P_{BL} = prix Settlement du produit Baseload CAL de l'année considérée publié sur EEX le premier jour ouvré suivant le jour de la notification majoré de un (1) euro par mégawattheure

En cas de modification structurelle, suspension totale ou partielle du dispositif d'ARENH par les pouvoirs publics, les Parties se rencontreront afin d'adapter, de bonne foi, les conditions de prix du Contrat permettant de préserver l'équilibre économique de celui-ci.

Des explications tout aussi complexes figurent pour le mécanisme de capacité et les CEE.

J'ajoute que votre contrat ne détaille pas davantage le montant dû au titre du TURPE correspondant au tarif d'acheminement de l'électricité, prévu aux articles L. 341-1 et suivants du code de l'énergie.

Le gestionnaire de réseau de distribution, le distributeur Y (dans votre cas) le facture aux fournisseurs en contrepartie de l'acheminement de l'électricité². Ces frais sont ensuite répercutés dans votre facturation et le fournisseur en reverse le montant au distributeur Y.

J'ai vérifié à l'aide de la calculatrice mise à la disposition du public par la Commission de régulation de l'énergie (CRE)³ que le montant appliqué sur vos factures au titre du TURPE était cohérent avec les résultats de cette calculatrice qui est fonction des caractéristiques de votre contrat, des puissances souscrites et des consommations.

Ci-dessous l'extrait de votre facture pour la période du 15 décembre 2019 au 15 janvier 2021 facturant le TURPE :

² 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.

³ <https://www.cre.fr/calculatrice/detail>

Total utilisation du réseau de distribution électricité et prestations techniques			
Part variable			
Composante de soutirage - part variable		678,37 €	20%
Part fixe (assiette CTA)			
<hr/>			
Composante de soutirage - part fixe		68,01 €	20%
Composante de comptage		19,86 €	20%
Composante de gestion		8,42 €	20%
Acheminement		774,66 €	

Compte tenu de ce qui précède j'estime que vous n'avez pas disposé des informations nécessaires à la bonne compréhension de votre contrat et avez pu légitimement penser que le prix était inférieur à celui qui a été en fait appliqué.

Pour éviter cette confusion, le fournisseur aurait simplement dû vous communiquer la valeur de chaque composante du prix de la fourniture en vigueur au jour de la signature du contrat.

Cette information préalable découle d'un devoir de loyauté prévu par l'article 1104 du code civil⁴ et par l'obligation d'information prévue par le code civil ([article 1112-1 du Code civil](#))⁵ et le code de commerce de l'article L. 441-1 du code de commerce⁶. Elle était d'autant plus nécessaire que les montants facturés ne peuvent être aisément vérifiés.

Je rappelle à cet égard, avoir déjà recommandé au fournisseur A en avril 2019 de faire figurer dans ses conditions particulières de vente, le montant correspondant au TURPE en vigueur à la date de signature du contrat, (cf. Recommandation générique D2019-00234. Accessible sur www.energie-médiateur.fr).

III. LE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION ET LES DESAGREMENTS SUBIS

Ce litige a été déclenché par le blocage, puis les rectifications répétées de la facturation pendant plus d'un an et demi et par le fait que vous n'avez pas retrouvé le prix affiché sur votre contrat sur vos factures.

Vous avez transmis les copies écran des réclamations publiées sur le site Internet du fournisseur A pour demander l'édition des factures, puis leur rectification aux tarifs mentionnés sur le contrat ainsi qu'une facilité de paiement.

Le fournisseur A vous a répondu le 24 mars 2021 que « *votre contrat est soumis à une évolution du tarif ARENH au premier janvier de chaque année conformément au contrat signé. Les nouveaux prix énergie édictés 2020 sont HPH : 70.13, HCH : 50.11, HPB : 41 .35, HCB : 21.22. Nous avons annulé les premières*

⁴ Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public.

⁵ Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant. Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation. Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties. Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie. Les parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir. Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux articles [1130 et suivants](#).

⁶ Les règles relatives aux conditions de vente au consommateur sont fixées par l'article L. 113-3 du code de la consommation reproduit ci-après : " Art. L. 113-3.-Tout vendeur de produits ou tout prestataire de services doit par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation. (...)

factures qui présentaient un écrêtement supérieur à ce qui a été attendu, pour rééditer les factures correctives ».

J'estime que ces explications étaient insuffisantes pour vous permettre de comprendre votre facturation.

Vous avez indiqué que le fournisseur A n'avait pas répondu à votre courrier recommandé du 3 juillet 2020, dans lequel vous demandiez la rectification des prix facturés et un échelonnement de paiement.

En outre, les rattrapages de facturation ont perturbé la situation financière de la société S, alors que la facturation mensuelle devait lisser ses paiements sur l'année, compte tenu du niveau élevé de ses consommations.

Le fournisseur A a proposé un dédommagement de 180 euros TTC, qu'il devrait revoir à la hausse.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A de :

- **ne pas répercuter sur votre facturation l'augmentation du prix du kWh au titre de l'ARENH, le coût du mécanisme de capacité et des CEE sauf à justifier du bien-fondé des coûts associés à ces postes ;**
- **vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC, incluant les 180 euros TTC proposés, pour les désagréments causés par le manque d'explications sur vos factures et le blocage de votre facturation pendant un an et demi ;**
- **vous permettre de résilier votre contrat sans frais à tout moment si vous le souhaitez.**

Je recommande au fournisseur A, dans l'objectif de garantir une information complète, loyale et transparente :

- **d'indiquer clairement dans ses conditions particulières de vente, pour chaque composante du prix de l'énergie facturée le prix en vigueur à la date de signature du contrat (prix de la capacité, prix des certificats d'économie d'énergie, part de l'ARENH prise en compte dans le prix de vente, prix des différentes composantes du TURPE (part fixe et variable au titre de la composante de gestion, de comptage et de soutirage) ;**
- **d'informer ses clients de l'évolution des prix au moins un mois avant leur application ;**
- **de justifier le calcul des évolutions de prix lorsqu'un client lui réclame des explications sur les prix facturés.**

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 insatisfait 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A/Y
DDPP des Hauts-de-Seine