

Monsieur S..B

Paris, le 27 janvier 2023

Tél. : 01.44.94.66.60
N°de dossier : **D2022-12608**
(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 et au distributeur Y concernant votre facturation d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité « *Offre sur mesure Pro* » à prix fixe avec A à partir du 1^{er} janvier 2022. Vous contestez les prix indiqués sur vos factures car ils ne correspondent pas à ceux annoncés dans le contrat que vous avez signé le 3 décembre 2021. En effet, vos factures mentionnent une composante de prix intitulée « ARENH – écrêtement », que vous n'avez pas vue mentionnée sur votre contrat.

Vous demandez la régularisation de vos factures.

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

Votre contrat est un contrat dont les prix sont indexés sur le prix de l'ARENH (Accès régulé à l'électricité nucléaire historique). Ce mécanisme est prévu par les conditions générales de vente (CGV) du contrat que vous avez souscrit avec A et est susceptible de faire augmenter le prix du kWh.

Le dispositif de l'ARENH permet aux fournisseurs d'électricité concurrents du fournisseur EDF en France de lui racheter une partie de sa production nucléaire à un tarif de 42 €/MWh, décidé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) depuis le 1^{er} janvier 2012.

Or, lorsque les fournisseurs d'électricité ne peuvent acquérir au tarif ARENH la quantité d'électricité qu'ils ont estimée nécessaire pour calculer leurs prix, le mécanisme dit de « l'écrêtement ARENH » autorise le fournisseur, qui a indexé ses prix sur ce mécanisme, à répercuter le surcoût qui résulte de l'achat de l'énergie non couverte par l'ARENH, sur les marchés de gros.

Dans votre cas, A a répercuté sur votre facturation le coût d'achat de l'électricité qu'il a été contraint d'acquérir sur les marchés de gros en raison du plafonnement de sa demande d'ARENH.

Cependant, les conditions particulières de vente de votre contrat faisaient référence à un prix du kWh « fixe » pendant 3 ans (hors évolution du TURPE, le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité).

Or, la répercussion de l'écrêtement ARENH a fait évoluer le prix du kWh HT dans des proportions significatives (ici + 46 %) dans le mois qui a suivi votre souscription et auxquelles vous ne vous attendiez pas. Vous n'avez d'ailleurs pas pu appréhender correctement l'information communiquée, puisque l'augmentation par rapport aux anciens prix n'était pas indiquée.

Page 1 sur 6

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Je considère dans ces conditions que l'information assurée par A était insuffisante et pouvait légitimement vous induire en erreur.

En outre, A ne vous a pas informé préalablement du coût supplémentaire répercuté sur ses factures, comme cela est prévu dans ses conditions générales de vente.

Enfin, l'augmentation du prix du kWh un mois après la signature du contrat interroge sur la méthode de vente de votre fournisseur. Je ne suis néanmoins pas en mesure d'évaluer si, moment de la signature du contrat le 3 décembre, votre fournisseur était, ou non, en mesure de savoir si le prix du kWh qu'il proposait allait augmenter du fait de l'écèlement ARENH et dans quelle proportion (puisquela CRE a annoncé le taux d'écèlement le 1^{er} décembre 2021).

Compte tenu de ce qui précède, je signale cette affaire à la Commission de régulation de l'énergie et à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A pour se conformer à son obligation d'information loyale et complète sur les prix :

- de cesser d'indiquer, dans ses conditions particulière de vente, que les prix sont « fixes » dès lors qu'ils sont susceptibles d'augmenter significativement en cas d'écèlement de l'ARENH, comme le montre le cas d'espèce puisque le prix du kWh hors taxes et hors TURPE a augmenté de 46 % ;
- d'indiquer les anciens et les nouveaux prix, lorsqu'il informe son client de l'actualisation de ses prix du fait de la prise en compte de l'écèlement ARENH, en mentionnant expressément le pourcentage de leur évolution.

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

LES TARIFS CONTRACTUELS

Vous avez signé un contrat de fourniture d'électricité auprès d'A le 3 décembre 2021, pour une durée de 3 ans.

Le contrat prévoyait le prix HTT du kWh (en centimes d'euros HTT) suivants :

Début de Fourniture	Fin de Fourniture	Prix de d'Énergie (CHTT/MWh)
01/01/2022	31/12/2024	113.60

Or, d'après les factures transmises par vos soins, le prix HT du kWh facturé à partir de janvier 2022 était supérieur de 46% à celui mentionné sur votre contrat, soit 0,1663 euro HTT/kWh.

Au final, l'offre de fourniture d'électricité souscrite auprès d'A était plus chère que le tarif réglementé de vente (TRV) auquel vous étiez éligible en tant que TPE titulaire d'un contrat avec une puissance souscrite de 36 kVA.

En effet, en incluant le prix de l'acheminement, vous avez été facturé en 2022 sur la base de 0,2034 euro HT/kWh contre 0,1388 euro HT/kWh au TRV.

Je n'ai pas connaissance du prix du kWh facturé à compter du 1^{er} janvier 2023, mais il a certainement augmenté puisque l'ARENH a à nouveau fait l'objet d'un écèlement en décembre 2022.

LE DISPOSITIF DE L'ARENH

- Le principe

Le dispositif de l'ARENH a été instauré par la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (dite loi « NOME »). Il repose sur le constat, en 2009, selon lequel l'accès à l'électricité est nécessaire au développement de la concurrence sur le marché du détail.

Il permet aux fournisseurs alternatifs, depuis le 1^{er} juillet 2011 et jusqu'au 31 décembre 2025, d'accéder à un prix régulé à l'électricité produite par les centrales nucléaires historiques d'EDF situées sur le territoire national et mises en service avant le 8 décembre 2010.

Ce dispositif vise à encourager la concurrence sur le marché de détail tout en faisant bénéficier les consommateurs de la compétitivité du parc électronucléaire français. Il permet également de concourir au développement de la concurrence à l'amont, en incitant les fournisseurs à investir dans de nouveaux moyens de production de base ou à signer des contrats de gré à gré avec EDF.

Le prix, initialement fixé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) s'élève à 42 euros par MWh depuis le 1^{er} janvier 2012.

La CRE détermine également un quota, c'est-à-dire un plafond de droits par an et pour l'ensemble des fournisseurs. Les quantités globales que l'ensemble des fournisseurs souscrivent ne peuvent toutefois pas dépasser 100 TWh sur une année.

Aussi, dans le cas où les demandes formulées par les fournisseurs dépassent ce plafond elles font l'objet d'un écrêtement par le CRE, qui répartit alors les 100 TWh disponibles au prorata des demandes de chacun des fournisseurs. Ces derniers doivent alors acheter les quantités écrêtées (non cédées par EDF) à prix de marché.

Ainsi, en fonction du quota acquis, le fournisseur devra acquérir le complément de ses besoins sur le marché. À titre d'exemple, si un fournisseur a bénéficié de 50 TWh mais qu'il a besoin de 70 TWh, il devra acheter 20 TWh (à un tarif potentiellement plus élevé).

À titre informatif, pour l'année 2021, la CRE a reçu 81 demandes de fournisseurs pour un volume total de 146,2 TWh. Pour l'année 2022, 81 fournisseurs alternatifs ont demandé un volume global de 160,36 TWh.

Le nombre de demande dépassant le seuil maximal de 100 TWh par an, la CRE a donc procédé en décembre 2021 à un écrêtement du volume demandé et à une répartition des 100 TWh disponibles au prorata des demandes des fournisseurs.

- **Les dispositions contractuelles**

A a répercuté sur votre facturation le coût des achats complémentaires à prix de marché qu'il a été contraint d'effectuer.

Le cas de l'écrêtement au titre du dispositif ARENH est prévu aux CGV d'A, lesquelles précisent à l'article 6.a.3 que « *En cas d'évolution à la hausse comme à la baisse du prix régulé « ARENH » ou plus généralement d'évolutions législatives, administratives ou réglementaires, le Fournisseur pourra répercuter de plein droit ces évolutions et ce même en cas de prix de l'Energie fixe pendant la durée du contrat tel que déterminé aux Conditions Particulières de Vente.* »

En d'autres termes, si les conditions économiques du contrat changent, le fournisseur répercute les frais complémentaires occasionnés par l'achat du complément nécessaire à ses besoins suivant l'indexation sur l'écrêtement l'ARENH.

Lors de la conclusion du contrat le 3 décembre 2021, les délais étaient courts pour permettre au fournisseur A d'anticiper les éventuels quotas pour l'année suivante dans la mesure où la CRE n'a annoncé les volumes des demandes reçues que le 1^{er} décembre 2021.

Je ne suis pas en mesure de déterminer si votre fournisseur se devait d'anticiper la règle de l'écrêtement, qui dans le contexte de la fin de l'année 2021 avec des prix en hausse sur les marchés, était prévisible.

Je signale donc cette affaire à la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ainsi qu'à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui peuvent intervenir sur ces sujets dans l'hypothèse où votre fournisseur aurait manqué à son devoir de loyauté en ne vous

communiquant pas une information qu'il était censé connaître sur le niveau de prix qui serait appliqué du fait de l'écrêtement.

En application de ses CGV A doit communiquer par courrier la modification envisagée du prix. En effet, les CGV indiquent que « *dans le cas où la puissance ARENH allouée au Client varierait ou suite à un dépassement du volume global maximal d'ARENH alloué aux fournisseurs d'Electricité prévu à l'article L336-2 de Code de l'Energie ou pour quelque motif que ce soit, le Fournisseur pourra modifier son prix de l'Energie afin de garantir l'équilibre économique du Contrat. Le Client sera informé par courrier de cette modification.* »

Cette information préalable, qui résulte d'un devoir de loyauté découlant de l'article 1104 du Code civil, m'apparaît d'autant plus nécessaire que les montants répercutés sur la facturation ne peuvent être aisément vérifiés. En outre, afin de communiquer une information claire et loyale, le fournisseur devrait préciser dans ses courriers les anciens et les nouveaux prix, afin que le consommateur puisse mieux apprécier la portée de l'évolution des prix qui lui es proposée ;

L'INFORMATION CONTRACTUELLE

Conformément à ce qui est mentionné ci-dessous, les conditions générales de vente précisent bien que les prix sont soumis au dispositif de l'ARENH. Cependant les conditions particulières de vente ne reprennent pas cette information et mentionnent seulement que **les prix sont fixes**, hors variation du TURPE, sans référence au dispositif de l'ARENH dont l'application peut faire augmenter significativement les prix de vente une fois par an.

Considérant que l'information reprise dans les conditions particulières de vente est susceptible de vous induire en erreur sur le mode détermination de vos prix de vente je signale cette pratique à la DGCCRF

3. PRIX

Pour le point de livraison défini à l'article 1.2 des présentes, le prix de fourniture d'Electricité HTT est constitué :

- d'un **Abonnement mensuel** égal à 6.75 € HTT/mois,
- d'un **prix de l'Energie**, qui est proportionnel aux consommations d'Electricité et égal à :

Début de Fourniture	Fin de Fourniture	Prix de d'Energie (CHTT/MWh)
01/01/2022	31/12/2024	113.60

Abonnement mensuel

Il correspond à l'Abonnement annuel divisé par douze dont le montant dépend de la Puissance Souscrite et de l'Option Tarifaire choisies par le Client. Il est indépendant des quantités d'Electricité consommées.

Prix de l'Energie

Prix produit défini sur la période de fourniture du Contrat, intégrant les frais de gestion et de commercialisation de l'Electricité pour le site du Client.

Les prix mentionnés ci-dessus correspondent à la seule fourniture de l'Electricité. Ces prix s'entendent hors TURPE, impôts, taxes, charges et redevances ou contributions supportés par le Fournisseur du fait de la fourniture d'Electricité au Client. Ces prix ont été calculés à partir des informations transmises par le Client et reprises à l'article 1 et article 2 des présentes Conditions Particulières de Vente. En cas d'incohérence avec les informations communiquées par le GRD pour le même Point De Livraison, le Fournisseur pourra réévaluer les conditions tarifaires de fourniture.

4. REVISION TARIFAIRE

Par dérogation à l'article 6.a.1 des Conditions Générales de Vente, l'**Abonnement mensuel** est fixe pendant toute la durée du Contrat.

Par dérogation à l'article 6.a.2 des Conditions Générales de Vente, le **prix de l'Energie** est fixe pendant toute la durée du Contrat.

Quarante-cinq (45) jours avant chaque échéance de période de fourniture, le Fournisseur communiquera au Client un nouveau prix de l'Energie évoluant dans les mêmes conditions pour une nouvelle période de même durée ; Les parties conviennent que l'absence de réception par le Fournisseur, 30 jours avant l'échéance du Contrat, d'une réponse du Client, entraîne l'application des nouvelles conditions tarifaires de fourniture.

Dès que le Client aura opté pour un prix de l'Energie qui intègre un prix de produit fixe sur la période considérée, le Fournisseur devra acheter sur le marché les couvertures financières nécessaires au respect de ses engagements tout au long de cette période. En conséquence, en optant pour un prix de produit fixe, le Client accepte, qu'en cas de résiliation du contrat durant cette période, outre les indemnités déterminées à l'article 12 des Conditions Générales de Vente, il sera redevable à l'égard du Fournisseur des coûts directement supportés par le Fournisseur au titre de cet engagement fixés forfaitairement à € HT. Ces coûts seront calculés au prorata de la durée restant à courir du Contrat.

Toute création, modification ou évolution des impôts, taxes, contributions ou charges dus par le Fournisseur en application de la législation et/ou réglementation sera applicable de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

Les autres clauses du Contrat de fourniture restent inchangées.

Extrait des CPV A signées le 3 décembre 2021

En outre le fournisseur A n'a pas justifié l'envoi d'un courrier pour vous informer de la hausse des tarifs pour l'année 2022.

En conséquence, j'estime que le fournisseur A n'a pas respecté ses CGV et recommande qu'un dédommagement vous soit versé pour compenser les désagréments subis.

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

- de vous dédommager à hauteur de 200 euros TTC pour ne pas vous avoir correctement informé des augmentations de prix répercutées en 2022 ;
- de vous permettre de résilier votre contrat sans frais si vous décidez de retourner aux tarifs réglementés de vente d'électricité.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A pour se conformer à son obligation d'information loyale et complète sur les prix :

- **de cesser d'indiquer, dans ses conditions particulière de vente, que les prix sont « fixes » dès lors qu'ils sont susceptibles d'augmenter significativement en cas d'écrêtement de l'ARENH, comme le montre le cas d'espèce puisque le prix du kWh hors taxes et hors TURPE a augmenté de 46 % ;**
- **d'indiquer les anciens et les nouveaux prix, lorsqu'il informe son client de l'actualisation de ses prix du fait de la prise en compte de l'écrêtement ARENH, en mentionnant expressément le pourcentage de leur évolution.**

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
CRE, DGCCRF