

Madame W. W

Paris, le 21 décembre
2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N° de dossier : D2023-17305

(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 des consommations d'électricité de votre société de restauration. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facturation émise par le fournisseur A. Vous indiquez :

Bonjour,
■ ne respecte pas le plafond de tarif de l'électricité imposé par le bouclier tarifaire de l'Etat à 280 €/MWh et nous applique un tarif à 605,75 €/MWh avec une aide de l'état à seulement 123,60 € qui ne correspond à rien et dont nous n'avons aucun détail de calcul.

Alors que nous sommes assujettis à ce tarif en tant que TPE et attestation d'éligibilité validée.

De plus, ■ ne respecte pas les délais de facturations.

Nous avons demandé de bloquer les prélèvements suite à ces erreurs de tarification, mais jamais rien n'est fait. Le SAV nous répond toujours tardivement avec le même message :

"

Nous n'avons pas la possibilité de revoir le montant de l'aide car cette aide n'est pas validée par ■

Comme indiqué par à plusieurs reprises, ■ reçoit le versement et le déduit de vos factures.

"

Aujourd'hui la société est en grande difficulté, nous employons 3 personnes et nous associées salariées nous n'arrivons pas à nous payer par rapport aux investissements fournis pour créer cette entreprise.

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

Les remises versées par le fournisseur A au titre du bouclier tarifaire et de l'amortisseur (prix révisé à 230 euros HTT/MWh en moyenne) ont été très sous-évaluées, et devront être régularisées par le fournisseur A par un versement complémentaire dans les plus brefs délais.

Au cours du processus de médiation, vous avez déploré l'absence de prise en compte du niveau des consommations réelles de votre société dans le calcul de la remise précitée.

Le fournisseur A devra justifier le niveau de consommation pris en compte dans le calcul de la remise finale.

Page 1

Cette sous-évaluation importante du montant de la remise répercutée dans votre facturation ayant perturbé la situation financière de votre société, je considère que le fournisseur A devrait vous verser un dédommagement.

Je lui recommande également de vous permettre de résilier votre contrat avant sa date d'échéance, si vous le souhaitez, sans vous facturer d'indemnités de résiliation anticipée.

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

LES PRIX CONTRACTUELS

Le 27 juillet 2022, vous avez signé un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A qui a été activé le 3 août 2022 et prendra fin le 31 décembre 2024.

Le contrat prévoyait le prix HTT du MWh (en euros) suivant :

Nom du site	Abonnement annuel HTT (€/an)	Prix Electron HTT en €/MWh
XXXXXX	0	470,25

Or, d'après les factures transmises par vos soins, le prix du MWh à compter du 1^{er} janvier 2023 a augmenté comme suit :

Prix initialement mentionné par votre contrat en euro/MWh	470,25
Prix appliqué à votre facturation à compter du 1er janvier 2023 incluant l'écrêtement ARENH (soit + 135,35 euro HT/MWh)	605,75
Mécanisme de capacité en euro/MWh	15,91
Certificat d'énergie en euro/MWh	3,63
Certificat d'énergie précaire en euro/MWh	2,25
Total prix final en euro/MWh	627,54

L'écart entre le prix HTT du MWh appliqué par le fournisseur A et celui mentionné sur votre contrat s'explique par la répercussion du dispositif de l'ARENH, du mécanisme de capacité et des certificats d'énergie (que vous n'avez pas contestés).

En effet, le fournisseur A a indiqué dans ses observations que le prix initialement souscrit avait subi une réévaluation de 135,50 euros HT/MWh correspondant à la répercussion de l'écrêtement de ARENH à compter du 1^{er} janvier 2023.

Je ne suis pas en mesure de remettre en cause cette répercussion, contractuellement prévue.

Ce prix contractuel est un des critères pris en compte pour l'appréciation du bénéfice des dispositifs d'aides gouvernementales mises en place.

LE DISPOSITIF DU BOUCLIER TARIFAIRE ET DE L'AMORTISSEUR

Les pouvoirs publics ont mis en place un dispositif d'aide pour les TPE titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité, souscrit ou renouvelé au deuxième semestre 2022 à des prix élevés.

Plus spécifiquement, selon l'article 3 du décret n° 2023-62 du 3 février 2023 relatif à l'aide en faveur des TPE éligibles au bouclier et à l'amortisseur ayant signé un contrat au deuxième semestre 2022 :

1° Pour la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023, l'aide prévue à l'article 1^{er} est calculée pour chaque client pour ses sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères comme :
 $C \times P \times (1 + TVA)$

Où :

- « C » est la consommation d'électricité (en MWh) mesurée au point de livraison (PDL) et facturée pour la période considérée par les fournisseurs d'électricité aux clients mentionnés à l'article 1er ;
- « P » est égal à la différence, si elle est positive, entre la part variable hors taxe et hors TURPE moyenne de l'électricité (en €/MWh) facturée au client en janvier 2023 et à compter du 1er février 2023 après application du VIII de l'article 181 de la loi n° 2022-1726 du 30 décembre 2022 de finances pour 2023, et la valeur de 230 €/MWh. P est nul sinon ;
- « TVA » est le taux de taxe sur la valeur ajoutée applicable aux consommations d'électricité facturées

Le fournisseur A a précisé dans ses observations que des remises avait d'ores et déjà été appliquées à votre facturation.

Vous estimez le montant des remises accordées insuffisant et sollicitez le détail des calculs pris en compte par le fournisseur A. Vous estimez en effet que ces dernières n'ont pas été calculées sur la base du niveau réel de vos consommations.

J'ai récapitulé les factures transmises comme suit :

Date	numéro	Période	kWh facturés	euro HTT/kWh	euros HT	Aide accordée (euros HT)	prix final appliqué (euro HT/kWh)
19/04/2023	610051139405	1/01 au 14/01/2023	1117,5	0,47025	525,50	196,93	0,294026286
19/04/2023	610051139406	15/01 au 16/01/2023	74	0,47025	34,80		0,47025
			102	0,60575	61,79		0,60575
19/04/2023	610051139407	17/01 au 14/02/2023	1909	0,60575	1156,38	170,85	0,516252881
19/04/2023	610051139408	15/02 au 14/03/2023	1871	0,60575	1133,36	162,64	0,518823223
21/04/2023	610051143122	15/03 au 14/04/2023	2200	0,60575	1332,65	123,2	0,54975
28/06/2023	200005775319	15/04 au 14/05/2023	2063	0,60575	1249,66	109,7	0,552575012
28/06/2023	200005775320	15/05 au 14/06/2023	2148	0,60575	1301,15	108,23	0,555363594

Pour autant et en l'état, le prix final facturé par le fournisseur A est nettement supérieur à 230 euros HT/MWh (0,23 euro HT/kWh).

Bien qu'il se retranche derrière le fait que « les chiffres et les calculs ont été certifiés par des Commissaires aux Comptes et validés par l'ASP, « Agence Service et Paiements » de l'Etat », il convient de rappeler que le fournisseur A transmet à cette dernière les données servant à établir le montant de l'aide.

Manifestement, le fournisseur A a transmis des données de consommations très sous-estimées. Ceci s'explique probablement par l'évaluation erronée faite par le fournisseur A au moment de la souscription de votre contrat puisque je constate que le contrat a été conclu pour une puissance de 6 kVA alors que la puissance délivrée est de 24 kVA depuis le 16 janvier 2023 (après avoir été modifiée à 36 kVA le 3 novembre 2022).

Il appartenait au fournisseur A de tenir compte de la puissance souscrite et des données de consommation précédemment enregistrées mais aussi de celles prévisibles au regard de la puissance souscrite et de votre activité de restauration.

Sur la base des consommations facturées entre le 1^{er} janvier et le 14 juin 2023 (9421 kWh), le montant total de la fourniture d'électricité aurait dû s'élever à (0,230 x 9421 =) 2 166,83 euros HT, contre 5 923,71 euros HT facturés, déduction faite des 871,55 euros HT d'aides versées.

Un tel écart ayant perturbé les finances de votre entreprise, je considère que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.

Enfin, compte tenu des conséquences du présent litige sur votre activité mais aussi des prix pratiqués par le fournisseur A particulièrement élevés, je considère qu'il serait équitable qu'il accepte que vous résilie votre contrat avant son échéance sans frais ni pénalités.

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

- vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC pour ne pas avoir correctement évalué vos consommations annuelles dans ses estimations utilisées pour ses demandes d'avance au titre du bouclier ;
- régulariser votre facturation d'électricité dans les plus brefs délais en déduisant l'intégralité des aides auxquelles vous êtes éligible, de sorte à ramener le prix du kWh facturé à 0,23 euro HTT, et de justifier de ses calculs ;
- vous communiquer dans les plus brefs délais, le prix du kWh appliqué en 2024, compte tenu de la récente décision de la CRE concernant le taux d'écrêtement d'ARENH ;
- vous permettre de résilier votre contrat sans frais de résiliation anticipée avant sa date d'échéance.

Je vous précise qu'en tant que TPE titulaire d'un contrat avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, vous êtes éligible à la souscription d'un contrat au tarif réglementé avec EDF.

Compte-tenu de la sous-évaluation importante des compensations déduites dans votre facturation par le fournisseur A, je transmets copie de la présente à la Commission de régulation de l'énergie (CRE)

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.

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