

Paris, le 20 mai 2020

N° de saisine : D2020-01687
(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 X concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous reprochez au fournisseur X :

- de vous avoir donné des informations erronées quant à votre plage d'heures creuses (HC) : en effet, lorsque vous l'avez interrogé sur ce point lors de votre souscription, il vous a informée, à tort, que vos plages horaires seraient de 21h06 à 00h06 et de 2h06 à 7h06. Or, à la suite de la réception de votre première facture de régularisation du 21 novembre 2019 (de 348,89 euros TTC après déduction des mensualités de 433,16 euros au titre des mensualités), vous avez pris attache avec le distributeur X qui vous a communiqué la plage de 00h à 8h ;
- d'avoir appliqué des prix différents de ceux figurant dans la grille tarifaire remise lors de la souscription de votre contrat ;
- de ne pas avoir été en capacité de répondre correctement à votre demande d'information quant au coût de la modification de puissance souscrite (passage de 9 à 6 kVA) que vous envisagiez.

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

La détermination des plages tarifaires d'une offre de fourniture d'électricité fait partie des informations essentielles que doit contenir un contrat. Ces plages doivent être communiquées aux clients par écrit, de façon claire et compréhensible, au moment de la souscription conformément à l'article L.224-7 du code de la consommation et rappelées sur les factures d'électricité (article 4 du décret du 18 avril 2012). Ces règles n'ont pas été respectées par le fournisseur X dans cette affaire. En outre, l'information sur les plages tarifaires applicables à votre contrat qu'il vous a transmise oralement par la suite était erronée, ce qu'il a reconnu. Je recommande donc qu'un dédommagement vous soit accordé pour compenser la perte due à l'optimisation insuffisante de votre contrat et l'augmentation de votre facture qui en a résulté.

Ceci étant, le montant élevé de votre facture s'explique également par l'absence de réajustement de vos mensualités par le fournisseur X, qui avait la possibilité, dès août 2019, de s'apercevoir qu'elles étaient insuffisantes pour couvrir votre dépense annuelle.

Enfin, l'offre que vous avez souscrite en mars 2019 comporte des prix indexés sur les tarifs réglementés de vente d'électricité, déterminés par les pouvoirs publics. Ceux-ci ayant évolué au 1^{er} juin et 1^{er} août 2019, il est normal que les prix figurant sur votre facture pour la période postérieure à cette date diffèrent de ceux figurant sur l'offre souscrite.

le fournisseur X aurait dû être en mesure de vous informer du coût de la modification de puissance que vous avez sollicitée, ce tarif étant public et validé par la Commission de régulation de l'énergie. Une telle information découle de son devoir d'information puisqu'il assure, dans le cadre du contrat

unique (liant fournisseur consommateur et distributeur) la relation clientèle pour le compte du distributeur.

Ayant constaté que l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012 n'avait pas été respecté, je signale cette affaire à la DGCCRF (direction départementale de protection des populations du Val de Marne).

Je recommande plus généralement au fournisseur X

- de faire figurer dans les conditions particulières de vente signées par ses clients les plages de différenciations horaires (plage des heures creuses) applicable à leur contrat ;
- de faire figurer sur les factures les plages différenciations horaires (plages des heures creuses) appliquées pour l'établissement de la facturation conformément à l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012.

Je lui recommande également de proposer aux consommateurs mensualisés, un réajustement du montant des mensualités de leur plan de mensualisation, lorsqu'un relevé intermédiaire du compteur permet de constater que leur montant est inadaptée à la consommation annuelle prévisible.

Je lui recommande enfin, lorsqu'un client l'interroge sur le prix d'une prestation du gestionnaire de réseau de distribution de lui communiquer cette information directement, sans le renvoyer vers le catalogue de prestations pour trouver cette information.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

L'INFORMATION CONCERNANT LES PLAGES D'HEURES CREUSES

Vous indiquez qu'à la suite de la souscription de votre contrat, vous avez contacté le fournisseur X afin de connaître votre plage d'HC. Il vous a alors oralement communiqué une information erronée selon laquelle les plages d'HC seraient de 21h06 à 00h06 et de 2h06 à 7h06, ce qu'il a reconnu. Il a d'ailleurs réitéré cette information en décembre 2019. Or, à la suite de la réception de votre première facture de régularisation du 21 novembre 2019 (de 348,89 euros TTC après déduction des mensualités de 433,16 euros au titre des mensualités), vous avez pris attache avec le distributeur Y qui vous a communiqué la plage de 00h à 8h. Le distributeur Y a confirmé cette information.

- *L'information sur les plages d'heures creuses au moment de la souscription*

L'article L.224-7 du Code de la consommation dispose que le contrat souscrit doit mentionner : « 4° Le débit ou la puissance souscrits, ainsi que les modalités de comptage de l'énergie consommée ». Ces prescriptions rendent obligatoires l'information relative à l'option souscrite.

Les plages d'heures creuses sont déterminées unilatéralement par le distributeur Y. D'après les informations recueillies auprès du distributeur, cette information est accessible à tous les fournisseurs pour chaque point de livraison indépendamment de la souscription d'un contrat.

Un fournisseur est donc en capacité de mentionner la plage d'heures creuses applicable à un point de consommation sur les conditions particulières de vente qu'il remet au consommateur. Cette information me paraît d'autant plus opportune à ce stade qu'elle peut être déterminante du choix du consommateur d'opter pour une option en simple ou double tarif.

Or, selon les copie-écran de votre espace client, que vous m'avez communiquées cette information n'y figure pas. Ceci explique la raison pour laquelle vous avez pris attache avec le fournisseur X pour en disposer. Je note également que l'évolution de la répartition de vos heures creuses (de 20% avant décembre 2019 à 31% en janvier 2020) démontre que vous avez réajusté vos usages afin de mieux optimiser votre option tarifaire. Ceci accrédite la thèse, non contestée par le fournisseur X, que vous aviez été mal informée en mars 2019.

- *L'information sur les factures*

L'article 4, 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, précise que les factures doivent mentionner « l'intitulé commercial de l'offre souscrite ainsi que les éventuelles

options et différenciations horaires ». Ceci concerne les plages d'heures creuses, afin de permettre aux consommateurs de les connaître et vérifier l'adéquation de leurs usages avec les plages dont ils bénéficient.

Or, la facture précitée ne comportait pas cette mention : elle se contente de préciser que vous bénéficiez d'une option heures creuses.

- *Les conséquences du défaut d'information*

La répartition de vos consommations entre les HC et les HP est affectée par ce défaut d'information mais leur niveau.

Au cours de l'instruction de votre litige, le fournisseur X a proposé de vous accorder un dédommagement de 13,71 euros TTC correspondant selon lui à 3 mois de désoptimisation tarifaire. Vous contestez le détail de son calcul, estimant que le défaut d'information remonte à mars 2019 et a duré 8 mois. Vous sollicitez pour votre part un montant de 86,95 euros TTC.

Pour ma part, j'ai établi que le défaut d'information remontait bien à la souscription du contrat et a cessé le 12 décembre 2019, lorsque le distributeur Y vous a transmis une information correcte.

Considérant que 4 heures sur les 8 heures communiquées n'étaient pas correctes, j'ai évalué la consommation à recalculer comme suit :

- Consommation enregistrée :
 - o Du 26 mars au 3 décembre 2019 : 1 083 kWh en HC et 4 171 kWh en HP ;
 - o Du 3 au 12 décembre 2019 (sur la base des consommations enregistrées jusqu'au 3 janvier 2020, au *pro rata temporis*) : 74 kWh en HC et 200 kWh en HP.
 - o Soit 16,75 kWh par jour en HP
- Consommation à basculer : 4 heures des HP vers les HC soit : $(16,75 / 16 \text{ heures d'HP}) \times 4 = 4,186 \text{ kWh par jour}$, soit pour 261 jours : 1 093 kWh
- Différence entre les HC et les HP (sur la base de l'écart le plus favorable soit ceux du 1^{er} août 2019 de 0,0778 euros HT/kWh en HC et 0,1103 euros HT/kWh en HP) : 0,0325 euros HT - sur ce tarif ne doit être appliqué que la TVA (la TCFE et la CSPE étant appliqués identique sur les HC et les HP - la CTA est une charge fixe, dépendant de la puissance souscrite)
- Soit un écart de : $(1\ 093 \times 0,0325) + 20\% = 42,68 \text{ euros TTC}$

La proposition formulée par le fournisseur X est donc insuffisante.

LE SUIVI DE VOS MENSUALITES

Bien que vous ne m'ayez pas saisi sur ce point, je comprends que votre interrogation sur les HC résulte également du montant élevé de la facture de régularisation.

Or, ce montant s'explique par la sous-évaluation de vos mensualités au moment de la souscription. Ceci peut difficilement être reproché au fournisseur X qui ignore en grande partie au moment de la souscription la réalité de vos usages qui varient en fonction de nombreux paramètres (variation des usages, performance des équipements, etc.).

Néanmoins, plusieurs relevés ont été effectués avant l'émission de la facture litigieuse :

Périodes	kWh en HC	kWh en HP	Coût abonnement + kWh	Dépense cumulée
du 26/03/2019 au 23/04/2019	64	247	56,51	
du 23/04/2019 au 30/08/2019	495	2003	386,29	442,81
du 30/08/2019 au 01/10/2019	129	544	104,98	547,78
du 01/10/2019 au 03/11/2019	170	653	125,11	672,90

Vos mensualités pour cette période étaient d'un montant total de 433,16 euros TTC. Ainsi, dès le relevé du 30 août 2019, le fournisseur X était-il en mesure de détecter leur inadéquation et de vous proposer de les réévaluer. Il vous a donc fait perdre l'intérêt de la mensualisation (lisser vos paiements) et vous a contrainte à régler une somme élevée au titre de la régularisation (348,89 euros TTC).

LES TARIFS SOUSCRITS

Vous reprochez au fournisseur X d'avoir appliqué des prix différents de ceux figurant dans la grille tarifaire remise lors de la souscription de votre contrat en mars 2019.

L'article 6-2-2 des conditions générales de vente du fournisseur X stipulent « *Les prix de l'Abonnement et du kWh sont indexés sur les TRV et évolueront à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux TRV d'électricité et dans les mêmes conditions que ces derniers. Les évolutions du TRV étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'Abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit à tous les Contrats, y compris ceux en cours d'exécution, dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné* ».

Le contrat que vous avez souscrit prévoit donc une indexation des prix pratiqués sur les tarifs réglementés de vente d'électricité. Ceux-ci ont évolué le 1^{er} juin et le 1^{er} août 2019. Le fournisseur X a donc fait évoluer ses tarifs en conséquence. Ceci explique que les tarifs annexés à votre contrat souscrit en mars 2019 n'ont été appliqués que jusqu'au 31 mai 2019.

Je ne dispose donc pas d'élément susceptible de remettre en cause les prix appliqués à votre facture.

VOTRE DEMANDE D'UNE BAISSSE DE LA PUISSANCE SOUSCRITE

Fin novembre 2019, vous avez sollicité Le fournisseur X afin de connaître le coût du passage de 9 à 6 kVA. Malgré vos sollicitations répétées, il n'a pas été en mesure de vous répondre. Dans ses observations, il a indiqué que ces tarifs sont disponibles dans le catalogue des prestations du distributeur Y, que vous pouviez librement consulter.

Je vous confirme l'opposabilité de ce catalogue puisqu'il y est fait référence dans les conditions générales de vente.

Néanmoins, un fournisseur interrogé sur le coût d'une prestation technique a le devoir de communiquer cette information à son client puisqu'il assure la relation clientèle du distributeur vis-à-vis des consommateurs dans le cadre du contrat unique.

Dans votre cas, une telle prestation (puisque'il s'agit d'une baisse dans la première année contractuelle et dans l'année qui suit la pose du compteur Linky) n'avait pas à être facturée.

Le fournisseur X aurait pu vous le faire savoir.

J'observe que la différence d'abonnement entre les deux puissances étant inférieure à 3 euros TTC par mois, le dédommagement que je recommande au fournisseur compensera cette perte.

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

- de vous accorder un dédommagement de 42,68 euros TTC incluant celui de 13,71 euros TTC proposé, pour compenser le coût de la désoptimisation de votre option heures creuses, résultant de l'information erronée sur les plages horaires;
- de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de vos réclamation ainsi que pour l'absence de réajustement de vos mensualités à la réception des relevés intermédiaires.

En outre, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur X :

- de faire figurer dans les conditions particulières de vente signées par ses clients les plages de différenciations horaires (plage des heures creuses) applicables à leur contrat en application de l'article L. 224-7 du code de la consommation ;
- de faire figurer sur les factures les plages de différenciations horaires (plage des heures creuses) conformément à l'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012.

Je lui recommande également de proposer aux consommateurs mensualisés, un réajustement du montant des mensualités de leur plan mensualisation lorsqu'un relevé intermédiaire du compteur permet de constater que leur montant est inadapté à la consommation annuelle prévisible.

Je lui recommande par ailleurs, lorsqu'un client l'interroge sur le prix d'une prestation du gestionnaire de réseau de distribution de lui donner cette information directement, sans le renvoyer vers le catalogue de prestations pour trouver cette information.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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

Si vous la contestez, ou si le fournisseur X 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 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
Le médiateur national de l'énergie