



Informers, conseiller, protéger

Monsieur J. P.

Paris, le 19 juin 2020

N° de saisine : D2020-03644
(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 concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous sollicitez des explications quant à la facturation émise par A depuis la souscription de votre contrat, le 19 novembre 2018.

Par ailleurs, vous vous interrogez sur l'évolution des tarifs applicables au titre du mécanisme de capacité.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations de A et d'Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

En raison d'anomalies tarifaires, les factures émises depuis la souscription de votre contrat de fourniture d'électricité, en novembre 2018, jusqu'à celle du 16 janvier 2020, ont été annulées et remplacées par des factures rectificatives émises les 30 janvier et 14 février 2020. Je vous confirme qu'elles sont conformes aux données d'Y.

En revanche, il est à noter diverses anomalies.

D'une part, le fournisseur n'a pas respecté le rythme de facturation choisi (bimestriel). D'autre part, certaines mentions obligatoires devant figurer sur vos factures sont manquantes.

Enfin, s'agissant du mécanisme de capacité qui se répercute sur votre facturation en application de la NOME n°2010-1488 du 7 décembre 2010, j'ai relevé un écart entre le surcoût capacitaire facturé par A et celui calculé par mes soins, sans que le fournisseur ne soit en mesure de m'en expliquer les raisons.

Il a donc accepté de vous rembourser la différence entre ses calculs et les miens, ce qui m'apparaît équitable.

Je lui recommande également de vous accorder un dédommagement pour les anomalies relevées sur votre facturation.

Par ailleurs, ayant relevé que votre facturation ne respectait pas les obligations d'information prévues par 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, je recommande à A de mettre ses factures en conformité avec 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 en ce qui concerne les

Page 1 sur 7

informations prévues par les articles 3, 4 et 10 parmi lesquelles figurent notamment les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie.

Je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF via la Direction départementale de la protection des populations du Haut-Rhin (68 000))

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LA FACTURATION

Pour plus de clarté j'ai repris l'ensemble des factures émises depuis la souscription de votre contrat :

DATE FACTURE	MONTANT (EN EUROS TTC)	PERIODE DE CONSOMMATION	CONSOUMATIONS (EN KWH)		NATURE INDEX	
			HC	HP		
20/03/2019	1 210,96	du 19/11/2018 au 13/01/2019	2 372	4 741	Estimées	ANNULÉES LE 14/02/2020
20/03/2019	1 067,02	du 14/01/2019 au 11/03/2019	7 143	-116	Réelles	
17/06/2019	959,98	du 12/03/2019 au 13/05/2019	1 910	3 817	Estimées	
16/07/2019	646,25	du 14/05/2019 au 10/07/2019	1 229	2 457	Estimées	
14/08/2019	-627,60	du 11/07/2019 au 25/07/2019	613	-4 515	Réelles	
16/09/2019	226,50	du 26/07/2019 au 06/09/2019	414	556	Réelles	
17/12/2019	331,72	du 07/09/2019 au 11/11/2019	1 171	569	Réelles	ANNULÉES LE 16/01/2020
17/12/2019	492,43	du 12/11/2019 au 11/12/2019	2 103	888	Réelles	
16/01/2020	575,92	du 12/12/2019 au 11/01/2020	2 285	1 252	Réelles	
30/01/2020	321,86	du 07/09/2019 au 11/11/2019	1 171	569	Réelles	REPLACENT LES FACTURES DU 17/12/2019
30/01/2020	472,51	du 12/11/2019 au 11/12/2019	2 103	888	Réelles	
30/01/2020	559,00	du 12/12/2019 au 11/01/2020	2 285	1 252	Réelles	
14/02/2020	1 226,71	du 19/11/2018 au 13/01/2019	2 372	4 741	Estimées	REPLACE LA FACTURE DU 16/01/2020
14/02/2020	1 003,89	du 14/01/2019 au 11/03/2019	7 143	-116	Réelles	REPLACENT LES FACTURES DU 20/03/2019
14/02/2020	972,65	du 12/03/2019 au 13/05/2019	1 910	3 817	Estimées	REPLACE LA FACTURE DU 17/06/2019
14/02/2020	654,42	du 14/05/2019 au 10/07/2019	1 229	2 457	Estimées	REPLACE LA FACTURE DU 16/07/2019
14/02/2020	-667,63	du 11/07/2019 au 25/07/2019	613	-4 515	Réelles	REPLACE LA FACTURE DU 14/08/2019
14/02/2020	227,17	du 26/07/2019 au 06/09/2019	414	556	Réelles	REPLACE LA FACTURE DU 16/09/2019
14/02/2020	572,80	du 12/01/2020 au 11/02/2020	2 485	1 176	Réelles	
17/03/2020	443,33	du 12/02/2020 au 11/03/2020	2 083	847	Réelles	

• Les factures rectificatives des 30 janvier et 14 février 2020

En raison d'anomalies tarifaires, les factures émises du 20 mars 2019 au 16 septembre 2019, pour un montant total de 3 483,11 euros TTC, régularisant votre consommation d'électricité du 19 novembre 2018 au 6 septembre 2019 à hauteur de 13 681 kWh en heures creuses (HC) et 6 940 kWh en heures pleines (HP) ont été annulées.

Elles ont été remplacées par six factures émises le 14 février 2020 pour un montant total de 3 417,21 euros TTC. La refacturation représente donc un gain de 65,90 euros TTC, ce qui est en votre faveur.

De même, les factures émises les 17 décembre 2019 et 16 janvier 2020, d'un montant total de 1 400,07 euros TTC, qui ont mis à votre charge 5 559 kWh en HC et 2 709 kWh en HP, pour la période du 7 septembre 2019 au 11 janvier 2020, ont été annulées le 16 janvier 2020.

Elles ont été remplacées par trois factures éditées le 30 janvier 2020, pour un montant total de 1 353,37 euros TTC. La refacturation représente donc un gain de 46,70 euros TTC, ce qui vous est favorable.

A toutes fins utiles, je vous informe que vous avez été facturé d'un total de 23 808 kWh en HC et 11 672 kWh en HP pour la période du 19 novembre 2018 au 11 mars 2019 ce qui est conforme aux données d'Y puisque l'historique de vos consommations fait état des index suivants :

- sur le compteur XXX : du 19 novembre 2018 au 19 août 2019 : des index 63 758 kWh en HC et 26 226 kWh en HP aux index 77 295 kWh en HC et 32 948 kWh en HP, soit **13 537 kWh en HC et 6 722 kWh en HP** ;
- sur le compteur n°YYY : du 19 août 2019 au 11 mars 2020 : des index nuls aux index 10 271 kWh en HC et 4 950 kWh en HP, soit **10 271 kWh en HC et 4 950 kWh en HP**.

Je ne dispose d'aucun élément permettant de remettre en cause votre facturation et vous confirme son bien-fondé. En revanche, je conçois que l'annulation et l'émission de nombreuses factures ait été de nature à complexifier votre compréhension, vous laissant légitimement croître à une double facturation.

A ce titre, A a proposé de vous accorder un dédommagement correspondant à trois mois d'abonnement, soit 60 euros HT, ce qui me semble permettre les désagréments liés à la complexification de votre facturation.

- **Les estimations facturées**

Je rappelle que vous avez opté pour un rythme de facturation bimestriel impliquant l'émission de six factures par an (une toutes les deux mois). Avant l'installation du compteur Linky n°657, vous receviez des factures établies à partir d'estimations de consommation qui étaient régularisées par la prise en compte des index relevés par Y tous les six mois. Depuis l'installation du compteur Linky, toutes vos factures sont établies à partir d'index réels.

Les estimations facturées du 19 novembre 2018 au 13 janvier 2019 (facture initiale du 20 mars 2019 de 1 210,96 euros TTC remplacée par celle du 14 février 2020 d'un montant de 1 226,71 euros TTC) ont été régularisées par les index relevés par Y en mars 2019 et pris en compte dans la facture rectificative du 14 février 2020 d'un montant de 1 003,89 euros TTC (facture initiale du 20 mars 2019 d'un montant de 1 067,02 euros TTC).

De même, la prise en compte des index relevés par Y le 25 juillet 2019 (facture initiale du 14 août 2019 de 627,60 euros TTC en votre faveur remplacée par celle du 14 février 2020 d'un montant de 667,63 euros TTC en votre faveur) a permis de régulariser les estimations mises à votre charge du 13 mars au 10 juillet 2019 (factures initiales des 17 juin de 959,98 euros TTC et 16 juillet 2019 de 646,25 euros TTC remplacées respectivement par les factures du 14 février 2020 d'un montant de 972,65 euros TTC et 654,42 euros TTC).

Vous n'avez pas fait l'objet d'une double facturation.

- **Les anomalies**

- o **Le rythme de facturation**

Comme indiqué précédemment, vous avez choisi un rythme de facturation bimestriel. Vous auriez dû recevoir une facture tous les deux mois.

Votre contrat a été souscrit en novembre 2018. Vous auriez donc dû recevoir une première facture en janvier 2019, mettant à votre charge les consommations de novembre 2018 à janvier 2019. Or, aucune facture ne vous a été adressée.

Par ailleurs entre juin et septembre 2019 et décembre 2019 et janvier 2020, A vous a envoyé des factures mensuelles, ce qui n'est pas en adéquation avec le mode de facturation choisi. Un dédommagement de 50 euros TTC me semblerait justifié.

- o **L'absence des mentions obligatoires**

Je rappelle que les mentions obligatoires devant figurer sur les factures sont prévues par 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.

Il prévoit notamment les mentions obligatoires suivantes :

- les moyens simples et gratuits permettant au consommateur d'accéder à l'ensemble des prix appliqués par le fournisseur. (article 3)
- les coordonnées téléphoniques ainsi que le coût d'appel et l'adresse du site internet du « service d'information des pouvoirs publics » (article 3)
- le numéro de référence du ou des compteurs (article 4) ;
- le type du ou des compteurs transmis par le gestionnaire de réseau de distribution (article 4) ;
- la date estimative de la prochaine facture et, si le fournisseur en a connaissance, celle du prochain relevé (article 4) ;
- l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture, éventuellement sous forme de graphique, permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période, si le fournisseur dispose de ces informations, et distinguant les consommations réelles et estimées (article 4) ;
- les modalités de paiement (article 4)
- l'intitulé commercial de l'offre souscrite ainsi que les éventuelles options et différenciations horaires (article 4)
- les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations (article 10) ;
- l'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie accompagnées de la mention suivante : « *En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de [nom du fournisseur] n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie* » (article 10) ;
- le délai minimal de conservation des factures (article 10).

Or, aucune de ces informations n'est mentionnée sur vos factures, ce qui constitue un manquement de nature à engager la responsabilité du fournisseur puisqu'il a l'obligation d'éditer des factures conformément à la réglementation en vigueur.

LE MÉCANISME DE CAPACITÉ

- **Le principe du mécanisme de capacité**

En application de la loi NOME n°2010-1488 du 7 décembre 2010, les pouvoirs publics ont mis en place, à compter du 1^{er} janvier 2017, un mécanisme de capacité (articles L.335-1 à L.335-6 du Code de l'énergie) qui vise à assurer la sécurité de l'alimentation électrique pendant les périodes de pointe.

Il impose à chaque fournisseur d'électricité, acteur obligé, de se pourvoir en garanties de capacité correspondant à la consommation d'électricité de ses clients pendant les périodes de pointe.

Sur le marché, les fournisseurs se procurent des garanties de capacité selon des modalités qui leur sont propres et « *sont totalement libres de choisir la façon dont ils répercutent les coûts sur leurs consommateurs*¹ ».

Ceci étant, afin de prévenir les dérives du dispositif, la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) vérifie les méthodes de répercussion des coûts retenues par les fournisseurs.

Ce contrôle a posteriori, s'effectue, sur la base des méthodologies de répercussion des coûts occasionnées par les consommations en période de pointe, que sont tenus de communiquer à la CRE les plus importants fournisseurs, en application de l'arrêté du 29 novembre 2016.

La CRE a souligné dans son étude 2017/20182 que les fournisseurs « *ont essayé de répercuter au plus juste le coût de leur obligation de capacité aux clients [...] dans un planning très contraint* ». Ce mécanisme aurait entraîné une augmentation des prix de la fourniture de l'ordre de 2 % en 2017. Il

¹ 1 Décision de la commission européenne du 8.11.2016 concernant le régime d'aide SA 396212015/0 (ex2015/N) paragraphe 87

est en constante augmentation. A terme, il a vocation à inciter les utilisateurs à reporter leurs usages en dehors des périodes de pointe.

Il pourrait sembler que la détermination unilatérale par le fournisseur du surcoût lié à la répercussion du mécanisme de capacité crée un déséquilibre significatif entre les parties et instaure un pouvoir au seul bénéfice du fournisseur. Toutefois, les vérifications effectuées par la CRE permettent de détecter d'éventuels abus. La détermination du surcoût capacitaire par le fournisseur n'apparaît pas abusive.

- **Le niveau des prix du surcoût de capacité**

Le surcoût lié au mécanisme de capacité a entraîné une hausse du prix HT du kWh pour les consommations facturées depuis la souscription de votre contrat, le 19 novembre 2018. Toutefois, vous souhaitez obtenir des explications sur la hausse du surcoût capacitaire observée.

Comme indiqué précédemment et compte tenu du fait que le fournisseur peut librement déterminer le prix, il n'est pas de mon ressort d'apprécier si leur niveau a été fixé au plus juste. Ceci étant, j'ai souhaité vérifier que son calcul était en cohérence avec la méthodologie déterminée par la CRE.

Pour obtenir le surcoût facturé, il faut multiplier le prix de référence marché, déterminé par la CRE, par un coefficient de capacité calculé par le fournisseur. Ce coefficient (kW/MWh) peut être estimé pour un profil de client, manifestement PRO2 au regard de votre contrat (sans ARENH).

Pour plus de clarté, j'observe que votre fournisseur a appliqué les tarifs suivants :

PERIODE	TARIFS PAR KWH (EN EUROS HT)	KWH	TOTAL (EN EUROS HT)
du 19/11/2018 au 31/12/2018	0,00230	5 462	12,56
du 01/01/2019 au 31/12/2019	0,00445	22 172	98,67
du 01/01/2020 au 11/03/2020	0,00493	7 846	38,68
TOTAL		35 480	149,91

En 2018, le prix de référence marché² s'établissait à 9 342,70 euros/MW et le coefficient de capacité à 0,2355 kW/MWh en HC et HP. Le surcoût capacitaire peut donc s'établir à **0,0022 euros/kWh HT en HC et HP**. Or, dans votre cas, il en a résulté une hausse de **0,0023 euros HT par kWh**, pour la période du 19 novembre au 31 décembre 2018.

En 2019, le prix de référence marché s'établissait à 17 365,30 euros/MW et le coefficient de capacité à 0,2507 kW/MWh en HC et HP. Le surcoût capacitaire peut donc s'établir à **0,00435 euros/kWh HT en HC et HP**. Or, dans votre cas, il en a résulté une hausse de **0,00445 euros HT par kWh**, pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019.

En 2020, le prix de référence marché s'établissait à 19 458,30 euros/MW et le coefficient de capacité à 0,2482 kW/MWh en HC et HP. Le surcoût capacitaire peut donc s'établir à **0,00483 euros/kWh HT en HC et HP**. Or, dans votre cas, il en a résulté une hausse de **0,00493 euros HT par kWh**, pour la période du 1^{er} janvier au 11 mars 2020.

Le surcoût capacitaire répercuté par A est légèrement supérieur à mes calculs sans qu'il puisse m'en expliquer la raison. Vous avez donc été facturé d'un montant total de **149,91 euros HT** pour la période du 19 novembre 2018 au 11 mars 2019.

Or, si A avait appliqué les tarifs calculés selon la méthodologie de la CRE, il en aurait résulté une facturation d'un montant de **146,36 euros HT** :

² <https://www.cre.fr/Electricite/Marche-de-gros-de-l-electricite/presentation-du-marche-de-gros-de-l-electricite>

PERIODE	TARIFS PAR KWH (EN EUROS HT)	KWH	TOTAL (EN EUROS HT)
du 19/11/2018 au 31/12/2018	0,0022	5 462	12,02
du 01/01/2019 au 31/12/2019	0,00435	22 172	96,45
du 12/01/2020 au 11/03/2020	0,00483	7 846	37,90
TOTAL	-	35 480	146,36

Cela représente un écart de 3,55 euros HT que A a accepté de vous rembourser. Il a également proposé vous rembourser l'écart entre ses calculs et les miens pour la période du 12 mars au 11 mai 2020, soit 0,34 euros HT et de modifier le surcoût capacitaire appliqué à vos futures factures, soit 0,00483 euros HT par kWh, ce qui m'apparaît équitable.

Enfin, je précise que l'utilisation d'un coefficient moyen pour les HC et les HP est déconseillé par la CRE dans la mesure où un seul et même coefficient n'incite pas à reporter ses usages en HC. Toutefois, puisque A s'est engagé à le rectifier sur la base de mes calculs qui sont en cohérence avec ceux de la CRE, il n'est pas possible de le remettre en cause.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A :

- de vous accorder un dédommagement de 185 euros TTC, incluant les 60 euros HT proposés ;
- de rectifier sa facturation afin qu'elle comporte les mentions obligatoires prévues par l'arrêté du 18 avril 2012 ;
- de vous rembourser l'écart au titre du surcoût capacitaire pour la période du 19 novembre 2018 au 11 mai 2020, soit 3,89 euros HT ;
- de rectifier le surcoût capacitaire applicable à vos prochaines factures à 0,00483 euros HT/kWh en HC/HP.

Sur un plan plus général, je recommande à A de mettre ses factures en conformité avec 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 en ce qui concerne les informations prévues par les articles 3, 4 et 10 parmi lesquelles figurent notamment les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie.

Le suivi de la solution recommandée

A dispose d'un délai d'un mois pur m'informer des suites, qui auront été données à cette recommandation.

Je vous demande de m'indiquer si vous acceptez ou refusez la solution recommandée, par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier.

A défaut de réponse dans le délai d'un mois, je considérerai que la solution est acceptée.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, pour quelque raison que ce soit, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. La décision qui sera alors rendue peut-être différente de celle que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Je rappelle enfin à toutes les parties à ce litige, qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la solution que je recommande

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y
DDPP du Haut-Rhin