

Monsieur M

Paris, le 13 novembre 2024

N° de dossier : **D2024-10252**
(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 à la société A concernant le paiement de votre production d'électricité photovoltaïque.

Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez successivement conclu trois contrats avec la société A :

- Le 29 juillet 2021, un contrat de fourniture d'électricité qui prévoyait que l'énergie injectée sur le réseau serait déduite de vos factures de fourniture d'électricité, ce qui a été fait ;
- Courant 2022, la société A vous a incité à résilier votre contrat de fourniture d'électricité et à souscrire un contrat avec le fournisseur B au tarif réglementé, ce que vous avez fait. Parallèlement, vous avez signé un avenant avec la société A prévoyant le rachat direct de l'électricité injectée, à 5 centimes par kWh environ, ainsi que le paiement de 1 000 kWh en supplément, pour compenser la cessation de votre contrat de fourniture d'électricité ;
- En mars 2023, vous avez signé un nouvel avenant afin de bénéficier d'un prix de rachat plus élevé (17,21 centimes par kWh), prévoyant toujours le règlement direct de votre production d'électricité par la société A.

Vous sollicitez le versement par la société A de votre dû. Vous avez adressé à la société A des réclamations par courriers, sans recevoir de réponse.

A la suite de votre saisine, vous vous êtes aperçu que vous aviez reçu un virement émis par XXXXX d'environ 700 euros en décembre 2023, mais que vous souhaitiez obtenir des précisions sur les bases de calcul de cette somme.

Vous m'avez saisi le 3 juin 2024 et la société A n'a transmis ses observations que le 27 août 2024, soit avec plus de deux mois de retard sur le délai que je lui avais fixé.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations de la société A, mes conclusions sont les suivantes :

La société A a indiqué que votre installation de production d'électricité a été mise en service auprès du distributeur C le 6 octobre 2021. Depuis cette date, l'énergie que vous injectez sur le réseau est bien rattachée à la société A et à son responsable d'équilibre.

La société A ne conteste pas qu'il doit vous régler l'énergie injectée. Au cours de l'instruction de votre litige, il a indiqué :

« Pour information, monsieur M a déjà bénéficié du paiement de son surplus de production en décembre 2023.

Les engagements de la société A ont été respectés et le prochain paiement des injections de monsieur M sera effectué à compter du 06/10/2024 ».

À cet égard vous avez indiqué : *« suite retour de la société A j'ai fait une vérification approfondie sur mes comptes et je trouve un virement de XXX est-ce que c'est la société A ?*

Si oui me communiquer le montant du virement pour validation. Après vérification, je n'ai pas de trace mail de ce virement. »

Aussi je vous confirme ce qui vous a été indiqué par un de mes collaborateurs, à savoir que la société A est une marque exploitée par les sociétés D et E.

La somme de 700 euros perçue en décembre 2023 semble correspondre au règlement de votre production d'électricité de 2022 et 2023.

En effet, vous avez indiqué à mon collaborateur avoir injecté sur le réseau :

- En 2022 : 2,29 MWh à 5 centimes/kWh = 115 euros + 1000 kWh = 50 euros
- En 2023 : 3,15 MWh à 17,21 centimes/kWh = 540 euros environ
- soit : 115 + 50 + 540 = 705 euros.

Je précise, à toutes fins utiles, que l'avenant que vous avez signé prévoit une clause d'indexation du tarif de rachat de l'électricité.

Ainsi, pour la majorité de la production à valoriser, à compter du 8 mars 2023, le prix de rachat était de 0,1721 euro/kWh.

Vous avez précisé à mon collaborateur que votre contrat prévoyait une date anniversaire en octobre. Aussi, il semblerait que la société A vous ait réglé ce qu'il vous devait pour la période de janvier 2022 à octobre 2023.

Pour autant, il est anormal que la société A vous ait adressé un virement sans vous communiquer le détail de ses calculs, les périodes prises en compte, le nombre de kWh réglés, etc.

Par ailleurs, s'agissant de votre production d'électricité depuis le 1^{er} janvier 2024, le prix de rachat ne devrait plus être de 0,1721 euro/kWh puisque qu'il a été mis à jour.

Il semble que vous en ayez été informé puisque vous avez écrit à la société A dans un courriel du 27 décembre 2023 que vous aviez pris connaissance du nouveau prix de 0,0542 euro/kWh.

Toutefois, vous lui demandiez des explications sur la formule d'indexation et ses paramètres de calcul.

Votre demande est légitime, compte tenu de la complexité de la formule de calcul retenue. Cependant, la société A n'y a pas répondu.

Je rappelle que vous avez réglé 599 euros de frais lors de la souscription initiale de votre contrat avec la société A en 2021.

Cette somme était supposée couvrir les frais de gestion administrative de votre contrat, notamment l'établissement de factures en bonne et due forme. Il est donc anormal que vous ayez dû me saisir pour obtenir une réponse à votre réclamation (information du versement de 700 euros), qui plus est partielle et lacunaire, puisqu'il persiste, après l'intervention de mes services et près de 6 mois de médiation, des interrogations sur le fondement du montant versé et son bien-fondé.

Enfin, j'ai récemment été saisi par de nombreux clients de la société A qui font état de retards de paiement importants, voire d'une absence de règlement de leur production d'électricité.

En réponse, la société A indique systématiquement rencontrer des difficultés informatiques, sans proposer de solution.

Compte tenu des problèmes de non-paiement constatés avec la société A et du traitement insuffisant de vos demandes, je signale cette affaire à la Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) via la DDPP de H qui étudiera les suites à donner à cette affaire

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

- de vous fournir le détail des calculs ayant abouti au remboursement de 700 euros, en précisant les périodes concernées, le nombre de kWh pris en compte, ainsi que les prix appliqués (le cas échéant, en détaillant une éventuelle indexation), et de vous verser, le cas échéant, le complément dû, pour que l'ensemble de la production que vous avez injectée sur le réseau vous soit réglée ;
- d'explicitier les paramètres de calcul du nouveau prix de 0,0542 euro/kWh, ou à défaut de transmission de ces éléments, d'appliquer à votre production le prix de rachat de 2023 ;
- de vous régler la production de la période annuelle arrivée à échéance courant 2024 en vous versant, dans les plus brefs délais, la somme correspondante ;
- de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour les démarches que vous avez initiées et le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à la société A :

- de respecter ses engagements contractuels en versant à ses clients, dans les délais impartis, les sommes dues au titre du rachat de leur production d'électricité ;
- de transmettre à ses clients, lorsqu'il leur règle l'énergie injectée, les bases de calcul des sommes versées (période concernée, nombre de kWh pris en compte justifié par un index de début et de fin, prix appliqués, détails de l'indexation des prix)

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. 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 l'acceptez.

Je demande à la société A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

A défaut d'accepter la solution recommandée, ou si la société 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