

Monsieur B

Paris, le 3 juin 2024

N° de dossier : **D2023-21511**  
(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 et au distributeur B concernant le paiement du surplus non autoconsommé de l'électricité produite par vos panneaux photovoltaïques. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 7 juin 2021, vous avez renvoyé à la société A un contrat, signé, intitulé « *contrat de gestion du surplus d'énergie électrique produite par les installations utilisant l'énergie solaire photovoltaïque en autoconsommation* ». Vous reprochez à la société A de ne pas avoir attribué à votre e-batterie, le surplus injecté depuis cette date. Vous avez alors refusé de régler la facture d'électricité du 28 janvier 2022, comportant l'énergie soutirée sur le réseau pour la période du 20 juillet 2021 au 15 janvier 2022, durant laquelle vous avez été client de la société A pour la fourniture d'électricité, d'un montant de 272,42 euros TTC à payer, après déduction des mensualités de 924 euros.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations de la société A et du distributeur B mes conclusions sont les suivantes :

**Votre point de référence et de mesure (PRM, c'est-à-dire la référence technique du compteur d'électricité) pour l'injection n'a jamais été dans le périmètre d'équilibre de la société A.**

**Ceci me semble résulter d'incompréhension de votre part, mais surtout, d'un défaut d'accompagnement de la société A dans la mise en œuvre du contrat souscrit.**

**Aussi, je considère équitable que la société A vous dédommage.**

**Dans le cas où vous souhaiteriez poursuivre cette relation contractuelle, la société A devrait vous accompagner pour que le contrat soit effectivement mis en œuvre.**

**Dans le cas contraire, et compte tenu de l'absence de service effectif, il conviendrait qu'il vous rembourse également les frais réglés et liés à l'option e-batterie de 599 euros, qui n'a jamais été effective.**

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

## LE CONTRAT SOUSCRIT

Le contrat souscrit avec la société A le 7 juin 2021 avait pour objet le rachat par la société A de l'électricité produite par votre installation photovoltaïque, non autoconsommée.

Il devait être effectif dès sa signature.

Il était prévu que la société A demande au distributeur B le rattachement de votre PRM à son périmètre d'équilibre.

### Article 8 - Responsable d'équilibre

Dans le cadre défini par l'article L. 321-15 du Code de l'énergie, le gestionnaire du réseau de transport a mis en place un dispositif de responsable d'équilibre.

L'Acheteur réalise, avant la date de prise d'effet du Contrat, les démarches nécessaires au rattachement de l'installation à son périmètre d'équilibre.

En effet, l'article 1 désigne bien la société A comme « Acheteur ».

Le contrat prévoyait plusieurs conditions de validité, parmi lesquels le fait que vous deviez disposer d'un contrat d'accès au réseau avec le distributeur B (article 5) et d'un contrat de fourniture d'électricité avec la société A (article 11.2).

Ces conditions étaient bien remplies puisque le distributeur B a précisé que vous disposiez d'un contrat d'accès au réseau, actif depuis le 12 janvier 2021, soit avant même la conclusion du contrat avec la société A.

En outre, la société A avait demandé une mise en service pour votre contrat en soutirage, le 25 juin 2021, réalisée le 28 juin 2021.

Ainsi, vous aviez bien rempli toutes les conditions de validité précitées ainsi que celles de l'article 12.

## L'ABSENCE DE PAIEMENT DE VOTRE PRODUCTION

La société A n'a jamais activé le contrat pour la prise en compte de votre production.

Dans un premier temps, il a indiqué à mes services :

*« Nous avons envoyé la demande de raccordement au distributeur B le 25/06/2021. Notre demande de raccordement a été annulée par le distributeur B le 03/09/2021 parce que le client a été déjà raccordé auprès du distributeur D. »*

Le distributeur B n'a pas fait état de ces démarches dans ses observations.

Mon collaborateur a demandé à la société A en quoi le fait que vous ayez déjà un contrat de rachat du surplus de votre production l'empêchait de demander un changement d'acheteur, comme prévu par le catalogue des prestations du distributeur B (prestation P130). La société A a répondu :

*« Cela n'empêche pas de changer d'acheteur, mais il ne peut y avoir deux raccordements en parallèle sur la même PDL ; cela n'est pas possible.*

*Le problème d'origine est simple : le client a effectué lui-même le raccordement et nous ne pouvons pas intervenir à la place du client. Faire un second raccordement en parallèle n'est pas possible.*

*[...]*

*nous avons prévenu le client à plusieurs reprises par téléphone et par mail »*

Il a ensuite indiqué :

*« Pour être plus précis, nous ne sommes pas en CUI (Contrat Unique d'Injection) auquel vous faites référence dans la procédure P130.*

*Nous avons seulement signé un CAE (Contrat d'Accès et d'Exploitation) ; nous n'avons donc pas accès à la procédure P130 dans ce contexte.*

*Par conséquent, nous sommes contraints de passer par le client pour qu'il effectue la demande de modification d'achat sur son espace du distributeur B, où il a procédé à son raccordement. Il doit également fournir l'ARPE (Accord de Rattachement à notre Permis d'Équilibre) afin que celui-ci soit correctement pris en compte.*

*Ce n'est qu'à partir de la date de confirmation du distributeur B que les flux seront rattachés chez nous au tarif stipulé dans le contrat.*

*Par ailleurs, étant donné que le client est toujours comptabilisé chez son ancien acheteur, il peut se rapprocher de celui-ci pour réclamer l'injection en cours. »*

À ce stade, il ressort que vous aviez effectué, par l'intermédiaire de votre installateur, une demande de raccordement en tant que producteur d'électricité le 28 juillet 2020, complète le 21 septembre 2020. La mise en service a été réalisée par le distributeur B le 12 janvier 2021, dans le périmètre de la société D, conformément à la demande que votre installateur aurait formulée.

Finalement, votre PRM est sorti du périmètre de la société D le 1<sup>er</sup> juin 2022.

La société A ayant soulevé le fait qu'il vous aurait informé des difficultés qu'il rencontrait pour mettre en œuvre ses engagements contractuels, à savoir que vous deviez formuler vous-même, auprès du distributeur B, une demande de rattachement de votre PRM dans le périmètre de la société A, mes services lui ont demandé de transmettre les preuves de ces sollicitations. La société A a répondu comme suit :

*« Nos contrats sont établis en CAE depuis le premier jour, et cela a été clairement expliqué au client. Si vous partez du principe que nous sommes systématiquement en tort, alors il serait inutile de faire perdre davantage de temps au client ; proposez-lui plutôt un remboursement des frais d'entrée.*

*Je ne pourrai pas proposer le paiement de son injection, car nous n'aurons aucun moyen de le calculer. »*

Je considère qu'il revenait à la société A de démontrer que face à une difficulté à mettre en œuvre le contrat en l'état, il lui revenait de se rapprocher de vous et de vous accompagner afin que la mise en service dans son périmètre soit réalisée. J'ajoute que vous avez confirmé à mon collaborateur que vous aviez, dès la souscription du contrat, signalé à la société A que votre PRM était déjà raccordé. En outre, vous n'avez jamais

signé le contrat proposé avec la fournisseur C, ce qui explique le détachement de votre PRM de son périmètre : vous n'avez donc pas été payé pour votre production par la fournisseur C.

À toutes fins utiles, je rappelle que le contrat de fourniture d'électricité a été résilié à la suite de la demande de la société A : en effet, compte tenu de la hausse de ses coûts d'approvisionnement, il a demandé à ses clients de changer de fournisseur, les incitant à souscrire un contrat avec le fournisseur C, ce que vous avez fait. Aussi, les dispositions de l'article 11.1 ont vocation à s'appliquer :

#### 11.1 Résiliation du Contrat par le Cocontractant l'Acheteur

Le Contrat peut être résilié par l'Acheteur en cas de résiliation du contrat de fourniture d'électricité.

L'Acheteur notifie à l'Auto-producteur la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette notification mentionne la date de la résiliation du Contrat.

L'Acheteur sera tenu de verser le montant du Surplus acheté et non déduit de la facture de fourniture d'électricité sur le compte bancaire de l'Auto-producteur.

En outre, la société A a proposé à ses clients de continuer à racheter l'électricité produite, en leur faisant signer un contrat spécifique. Visiblement, et compte tenu de l'absence d'activation du contrat, il ne vous a pas proposé ce contrat, ce dont vous n'êtes pas responsable. Il est donc normal qu'il règle l'électricité produite après la résiliation du contrat de soutirage.

Contrairement à ce que la société A a indiqué, il est tout à fait possible d'évaluer l'injection non réglée par la société A.

En tenant compte des difficultés évoquées par la société A, je propose de retenir comme index de début d'injection celui du 20 juillet 2021 à 8 329 kWh. Au 20 mars 2024, l'index était de 28 747 kWh. En outre, il convient également d'évaluer la consommation d'avril, mai et juin 2024 (soit un mois environ après l'émission de la présente, délai utile à la mise en œuvre des solutions recommandées ci-après), sur la base des consommations des mêmes mois en 2023, soit respectivement 1 039 kWh, 950 kWh et 1 146 kWh. Le total de production injectée sur le réseau, à titre gratuit, et qui aurait dû être prise en compte par la société A s'élève donc à 23 553 kWh. En retenant le prix contractuel de 2021 (qui a normalement été légèrement réévalué chaque année) de 0,0648 euro HT/kWh, ceci représente la somme de 1 526,23 euros.

En outre, la facture annuelle a été émise sans que l'énergie pré-chargée dans la e-batterie n'ait été prise en compte :

L'Acheteur met à disposition de l'Auto-producteur une quantité d'électricité utilisable sur 5 ans égale à : 7 000 kWh valorisés au tarif Ta et/ou Tb selon les conditions décrites à l'article 9.2 du présent Contrat.

La déduction de cette électricité préchargée est répartie sur 5 ans d'une façon égale au total de la valeur préchargée divisée par 5. Celle-ci sera déduite chaque année de la facture de régularisation pendant les 5 (cinq) premières années du Contrat.

Pour une année, ceci représente 1 400 kWh, soit 90,72 euros.

Cette évaluation annule et remplace celle formulée par mon collaborateur à la société A au cours de la médiation et à laquelle il n'a pas répondu dans le délai imparti.

Vous avez indiqué à mon collaborateur que vous alliez vous rapprocher du fournisseur C pour voir s'il serait possible de réactiver votre contrat. Compte tenu des règles en la matière, ceci semble improbable. Dans la négative, vous avez indiqué que vous seriez prêt à contractualiser avec la société A, pour l'injection et pour la fourniture, si et seulement si le contrat proposé pour la fourniture est sur des niveaux de prix au moins identiques aux TRV, ce qui me semble être le cas de ses offres.

Aussi, et pour l'avenir, la société A devrait vous proposer un contrat similaire à celui initialement souscrit et vous accompagner pour que sa mise en œuvre soit effective dans les plus brefs délais.

En cas de refus ou si vous choisissez de ne pas y souscrire, la société A devrait également vous rembourser les frais de l'option « e-batterie » de 599 euros, que vous avez réglés et qui n'a jamais été effective.

Enfin, il est inadmissible que la société A n'ait pas apporté de réponse à votre réclamation et ait laissé la situation perdurer. Aussi, il conviendrait qu'il vous accorde un dédommagement à ce titre.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 1 616,95 euros, correspondant au paiement de votre production d'électricité de juillet 2021 à juin 2024 ainsi qu'à l'énergie qui aurait dû être déduite au titre de l'e-batterie sur votre facture de soutirage ;**
- **de vous proposer un nouveau contrat d'achat conforme avec celui non mis en œuvre et de vous accompagner pour qu'il soit effectif ;**
- **en cas de refus du point précédent de la part de la société A ou de la vôtre, de vous rembourser les frais de l'option « e-batterie » de 599 euros ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de vos demandes.**

**Les sommes qui vous seront accordées pourront être imputée de celle de 272,42 euros TTC que vous devez au titre de la facture de soutirage du 28 janvier 2022.**


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