

Madame F

Paris, le 19 juillet 2024

N° de dossier : **D2024-02240**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de l'association A

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose l'association A (ci-après l'association) au fournisseur A concernant la facturation de ses consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit des contrats de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A pour l'association A dont vous êtes la gérante, le 4 novembre 2022 et le 8 décembre 2022.

Vous demandez l'application du bouclier tarifaire pour les consommations d'électricité de l'association. Vous contestez l'application de l'amortisseur par le fournisseur A alors que le contrat souscrit est d'une puissance égale à 36 kVA. Depuis le 29 août 2023, vous avez demandé, à plusieurs reprises, au fournisseur A, l'application du bouclier tarifaire.

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

Le bouclier tarifaire électricité était applicable aux Très Petites Entreprises (TPE) disposant d'un compteur d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Dans le cadre de sa réponse à ma demande d'observations du fournisseur A a indiqué avoir appliqué les dispositions relatives à l'amortisseur, en précisant que l'association n'était pas éligible au bouclier tarifaire en raison de la puissance souscrite qui aurait dû être inférieure à 36 kVA.

Cette réponse était erronée. Le fournisseur A aurait dû appliquer le bouclier tarifaire aux consommations de l'association et non l'amortisseur puisque les deux contrats disposaient d'une puissance de 36 kVA,

Interrogé une seconde fois par mes services du fournisseur A a indiqué que la puissance souscrite n'était pas la bonne explication de l'absence d'application du bouclier tarifaire, mais que la catégorie d'appartenance de votre association en était la vraie raison. Le fournisseur A a précisé que votre association avait été enregistrée par lui en tant que PME et non TPE, ce qui explique que les dispositions relatives à l'amortisseur aient été appliquées et non celles relatives au bouclier tarifaire, alors même que votre formulaire précisait que l'association était une TPE.

Dès lors, le fournisseur A doit désormais, compte tenu de ses erreurs appliquer entre le 1^{er} février 2023 et la date de résiliation de vos contrats le bouclier tarifaire aux consommations de l'association A ou lui accorder un dédommagement d'un montant équivalent.

Page 1 sur 4

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Je recommande par ailleurs au fournisseur A de vous accorder un dédommagement complémentaire au titre des informations erronées qui ont été communiquées avant et pendant l’instruction de votre dossier en médiation qui ont complexifié la compréhension de ce litige et fait obstacle à l’application de vos droits.

Vous trouverez ci-après l’analyse détaillée de ce litige.

L’association était titulaire, auprès du fournisseur A, de deux contrats de fourniture d’électricité depuis le 4 novembre 2022 et le 8 décembre 2022.

En 2023, la consommation d’électricité de l’association était facturée selon les prix suivants :

Prix facturés par le fournisseur A en 2023 (en euros HTT/kWh)		
HP	HC	Base
0,34451	0,29489	0,22967

Afin de limiter l’impact de la hausse des prix de l’électricité, le Gouvernement a pris des mesures appelées « *bouclier tarifaire* » et « *amortisseur* » pour les consommateurs professionnels.

Le bouclier tarifaire électricité était applicable aux Très Petites Entreprises (TPE) disposant d’un compteur d’une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ce qui est le cas de cette association.

« Les 1,5 million de TPE de moins de 10 salariés, et dont le chiffre d’affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n’excèdent pas 2 millions d’euros, ayant un compteur électrique d’une puissance inférieure à 36 kVA, sont éligibles au bouclier tarifaire comme les particuliers :

- *Les entreprises ayant souscrit au tarif réglementé de vente d’électricité du fournisseur historique n’ont aucune démarche à faire ;*
- *Les entreprises ayant souscrit un autre type de contrat doivent envoyer à leur fournisseur l’attestation d’éligibilité disponible sur impots.gouv.fr conformément aux modalités d’envoi prévues par chaque fournisseur. »*

L’amortisseur électricité quant à lui s’appliquait aux TPE disposant d’une puissance supérieure à 36 kVA. Le dispositif de l’amortisseur était le suivant :

« Les TPE qui ne sont pas éligibles au bouclier tarifaire et les PME bénéficient d’une aide intégrée sur leurs factures d’électricité pour 2023. L’amortisseur électricité viendra réduire au maximum le prix unitaire de la part énergie de 160 €/MWh (0,16 €/kWh) sur la totalité de la consommation. Pour un consommateur payant 350 €/MWh (0,35 €/kWh), l’amortisseur électricité permettra de prendre en charge environ 20% de la facture totale d’électricité.

Pour en bénéficier, les entreprises doivent envoyer à leur fournisseur l’attestation d’éligibilité disponible sur impots.gouv.fr conformément aux modalités d’envoi prévues par chaque fournisseur.

Plafond de prix à 280€/MWh HT en moyenne sur l’année 2023.

Quelle que soit leur puissance d’électricité souscrite, toutes les TPE qui ont signé ou renouvelé leur contrat d’électricité pour 2023 entre le 1er janvier et le 31 décembre 2022 bénéficieront d’un prix annuel moyen en 2023 qui sera inférieur à 280€/MWh HT, soit 0,28€/kWh. Pour en bénéficier, les TPE doivent envoyer à leur fournisseur l’attestation d’éligibilité disponible sur impots.gouv.fr conformément aux modalités d’envoi prévues par chaque fournisseur. »¹

Comme vous l’avez souligné, le site internet du fournisseur A confirme que le bouclier tarifaire s’applique pour les contrats dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA :

L’application du bouclier tarifaire est conditionnée à l’envoi d’une attestation d’éligibilité avant le 30 juin 2023.

¹ Communiqué de presse du Gouvernement du 3 février 2023, disponible à l’adresse suivante : <https://presse.economie.gouv.fr/03022023-aides-aux-entreprises-pour-faire-face-aux-prix-de-lelectricite-et-du-gaz/>

Aussi, vous m'avez transmis une copie du courriel du fournisseur A du 21 avril 2023, accusant bonne réception de l'attestation transmise en avril 2023 :

Nous vous remercions d'avoir soumis votre déclaration d'éligibilité au bouclier tarifaire et/ou à l'amortisseur électricité.

Après traitement de votre attestation et vérification des conditions tarifaires de votre contrat de vente d'électricité*, nous vous informons que vous êtes bénéficiaire de l'amortisseur électricité 2023 qui vous permet d'obtenir une remise de 12,2% sur votre prix du kWh de la part énergie (HT et hors acheminement).

Cette remise est rétroactive à compter du 01/01/2023 et sera appliquée automatiquement selon votre rythme de facturation :

- Sur vos factures mensuelles, si vous avez choisi la facturation basée sur votre consommation réelle
- Sur votre facture annuelle de régularisation à la fin de votre échéancier de prélèvement, si vous avez choisi un rythme de facturation annuel
- Sur vos factures que vous recevez tous les 2 ou 6 mois, si vous avez choisi un rythme de facturation bimestriel ou semestriel

Vous pourrez bénéficier de l'amortisseur électricité jusqu'au 31/12/2023.

Retrouvez toutes les informations sur le dispositif d'aides gouvernementales que sont le bouclier tarifaire et l'amortisseur électricité sur notre site en cliquant sur [ce lien](#).

Le fournisseur A indiquait que l'association était éligible à l'amortisseur et a en conséquence accordé une aide d'un montant total de 4 571,06 euros TTC pour les deux contrats à ce titre pour la consommation d'électricité de l'association durant l'année 2023.

Cependant, l'article un du Décret n° 2022-1774 du 31 décembre 2022 pris en application des VIII et IX de l'article 181 de la loi n° 2022-1726 du 30 décembre 2022 de finances pour 2023 qui ont étendu le bénéfice du bouclier tarifaire en électricité précise :

« Les consommateurs finals non domestiques, pour leurs sites raccordés au réseau métropolitain continental, éligibles au dispositif du VIII de l'article 181 de la loi du 30 décembre 2022 de finances pour 2023 sont ceux qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros, pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères ».

Interrogé par mes services sur les raisons de l'absence d'application du bouclier tarifaire, le fournisseur A a indiqué que *« Afin d'éclaircir la situation, je tiens à vous confirmer que la puissance souscrite n'est pas à l'origine de la non application du BT. La catégorie d'appartenance de l'entreprise est la raison pour laquelle le client n'est pas bénéficiaire du BT mais de l'amortisseur. »*

Ces éléments diffèrent des premières explications apportées par le fournisseur A dans sa réponse à ma demande d'observations qui se bornait à indiquer que la non application du bouclier résultait de la puissance souscrite.

Le 17 juillet 2023 le fournisseur A a toutefois précisé que : *« Après vérification, je vous confirme qu'elle a bien coché la case précisant que son entreprise est une TPE sur son attestation du bouclier tarifaire. Elle a également indiqué qu'elle demandait l'application du bouclier tarifaire pour une puissance inférieure ou égale à 36kVA. Cependant, sur notre outil de facturation, son entreprise a été enregistrée en tant que PME d'où l'application de la remise relative à l'amortisseur. »*

Après plusieurs échanges le fournisseur A a donc fini par reconnaître qu'il aurait dû appliquer le bouclier tarifaire et qu'il avait transmis jusqu'alors des informations erronées notamment dans le cadre de votre réclamation refusant d'appliquer le bouclier tarifaire au prétexte que la puissance souscrite ne le permettait pas.

Or, la puissance souscrite égale à 36 kVA, est compatible avec l'application du bouclier tarifaire comme précisé ci-dessus.

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

- **d'accorder un dédommagement correspondant à la différence entre les montants facturés et ceux qui auraient dû l'être avec l'application du bouclier tarifaire (incluant les aides d'un montant total de 4 571,06 euros TTC qui ont déjà été accordés au titre de l'amortisseur) ;**
- **d'accorder un dédommagement complémentaire de 250 euros TTC au titre des informations contradictoires qui ont été transmises en cours de médiation ;**
- **de mettre en place, le cas échéant, une facilitée de paiement afin de permettre de régler le solde restant dû.**

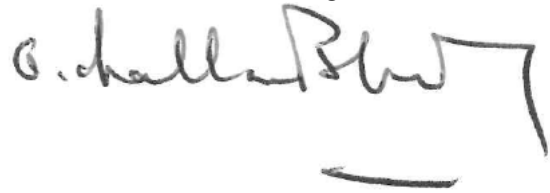
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

Je demande au fournisseur 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 le fournisseur A le distributeur 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie