

N°de dossier : **D2023-27617**  
(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 [...] concernant la facturation de vos consommations d'électricité et de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous étiez titulaire depuis le 30 mai 2022, de contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel auprès du fournisseur [...], sous l'offre [...].

À la suite de la réception de la facture de régularisation du 23 mai 2023 mettant à votre charge le solde de 2 339,43 euros TTC (après déduction des mensualités de 760 euros), vous avez contesté les prix appliqués, qui étaient nettement supérieurs aux tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2023, le fournisseur a répercuté dans votre facturation d'électricité l'augmentation des Tarifs d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) sans vous avertir préalablement. Vous vous interrogez sur cette évolution alors que le contrat souscrit est une offre à prix fixe.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur [...], mes conclusions sont les suivantes :

**Les prix du kWh de gaz facturés par le fournisseur correspondent à ceux que vous avez souscrits de sorte que je ne peux donc les remettre en cause dans leur principe.**

**En revanche, l'estimation de votre consommation annuelle de gaz s'est révélée bien inférieure à votre consommation réelle. Ainsi, le fournisseur aurait dû adapter la consommation annuelle de référence avec la plage de tarification prévue pour votre consommation. Cela étant, le fournisseur a proposé d'appliquer, rétroactivement depuis la souscription du contrat, l'option tarifaire adaptée au niveau réel de vos consommations.**

**Cette sous-évaluation initiale de vos consommations de gaz a eu pour conséquence de sous évaluer le plan de mensualisation prévu par le fournisseur, et ne vous a pas permis d'apprécier le montant à consacrer à vos dépenses de gaz. En outre, un meilleur suivi de votre dossier par le fournisseur vous aurait permis d'éviter, du moins en partie, ce litige, en réajustant vos mensualités en cours d'année.**

**Le fournisseur a proposé de vous accorder la différence entre le prix du kWh qui vous a été appliqué et le prix du kWh au tarif réglementé de vente applicable à l'époque.**

**Enfin, votre contrat d'électricité prévoyait la facturation distincte du prix du kWh (part fourniture) du tarif d'utilisation du réseau public de distribution d'électricité (TURPE correspondant à l'acheminement).**

**Au cours de l'instruction de votre litige, le 25 avril 2024, le fournisseur vous a informée de la modification de l'option tarifaire du TURPE. Il a ainsi basculé votre option tarifaire d'une option sans différenciation temporelle à une option avec différenciation temporelle à 4 cadrans. Le prix de la part fourniture du kWh restera quant à lui en option Base (simple tarif). Or, la facturation séparée de l'acheminement pose question.**

**Ainsi, alors que vous avez choisi un prix du kWh sans différenciation temporelle (option Base ou simple tarif) votre tarif d'acheminement est facturé différemment en heures pleines et heures creuses et selon la saison.**

**D'autre part, les informations transmises par le fournisseur concernant le décompte de vos consommations entre les différents postes tarifaires du TURPE sont incomplètes et ne vous permettent pas de connaître le prix du kWh appliqué au moment où vous consommez.**

**En effet, ne sont indiquées ni les plages d'heures creuses, ni les modalités mises à votre disposition pour connaître les jours de haute saison. Aussi, une telle offre ne vous permet pas de connaître le prix TTC du kWh avant de consommer.**

**Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur de mentionner sur les conditions particulières de vente et sur les factures d'électricité de ses clients titulaires d'une option tarifaire du TURPE avec différenciation temporelle, les plages horaires d'heures creuses ainsi que les périodes de haute et de basse saison.**

**Ayant constaté que le prix du kWh d'électricité indiqué par le fournisseur dans votre contrat ne permettait pas de connaître dans toutes ses composantes le prix appliqué aux consommations, j'estime que l'information sur les prix n'est pas conforme aux dispositions de l'article L.224-3 du code de la consommation<sup>1</sup>.**

**Par ailleurs, je considère qu'en sous-évaluant vos mensualités, le fournisseur vous a induite en erreur lors de la souscription de votre contrat ce qui peut s'apparenter à une pratique commerciale trompeuse au sens de l'article L.121-2 du même code, je signale cette affaire à la DGCCRF (DDPP des Hauts-de-Seine).**

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

## **LA SOUSCRIPTION DE VOS CONTRATS**

Le 28 avril 2022, vous avez souscrit des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel auprès du fournisseur, sous l'offre [...] ayant pris effet 30 mai 2022.

Les prix étaient constitués :

- d'une part fixe (prix de l'abonnement et le prix de la partie fourniture par kWh) ;
- d'une part variable (les prix de l'acheminement et des obligations évoluent une fois par an selon les conditions prévues en annexe de votre contrat).

À ce titre, les contrats souscrit mentionnaient les prix suivants :

---

<sup>1</sup> L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes :[...] 4° Les prix de ces produits et services à la date de l'offre ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix, y compris les moyens par lesquels sont rendues disponibles les informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables.[...].

Les prix ont été indiqués sur la première page ainsi qu'en annexe. Un formulaire de rétractation a également été inclus. Vous étiez donc en capacité de les vérifier et de les comparer avec ceux des concurrents de votre fournisseur.

## **LA PLAGE DE CONSOMMATION EN GAZ**

Vous avez déclaré occuper un logement de 35 m<sup>2</sup>, disposer d'un réfrigérateur, d'un congélateur, d'un lave-linge, d'une cuisinière électrique et d'une chaudière à gaz.

L'option tarifaire appliquée par le fournisseur est [...], adaptée à consommation annuelle inférieure à 6 000 kWh. Or, vous aviez déjà été son client pour le gaz naturel du 16 juillet 2021 au 19 avril 2022, période durant laquelle vous aviez consommé 11 513 kWh.

Le fournisseur a précisé sur ce point : « *Nous n'avons pas d'éléments factuels concernant la consommation annuelle estimée en gaz naturel. Il semble qu'il y ait eu une confusion entre les consommations de gaz et d'électricité, ce qui expliquerait le montant des mensualités et la plage de consommation du gaz naturel.* »

Du 30 mai 2022 au 20 mai 2023, vous avez consommé 13 649 kWh.

L'évolution de votre consommation quotidienne moyenne, d'août 2021 à avril 2024 ne montre pas d'élément susceptible de douter du bon fonctionnement du compteur. Je ne serai pas en mesure de remettre en cause la consommation de gaz mise à votre charge.

L'option tarifaire [...] (correspondant à une consommation annuelle comprise entre 6 000 kWh et 30 000 kWh) aurait donc dû vous être appliquée.

Le fournisseur a proposé de vous accorder, pour la période du 30 mai 2022 au 20 mai 2023, la différence entre l'option [...] et l'option [...] sur la base des tarifs réglementés de vente de gaz (qui étaient compétitifs à l'époque).

Ce réajustement correspond à une différence en votre faveur de 1 228,64 euros TTC.

Pour la période du 21 mai 2023 au 5 février 2024, le fournisseur a proposé de vous accorder un dédommagement d'un montant de 199,47 euros TTC.

L'ajustement du prix de l'abonnement pour la période du 30 mai 2022 au 5 février 2024 pour la période du 30 mai 2022 au 5 février 2024 correspond à un montant en votre défaveur de 188,66 euros TTC.

Ainsi, le fournisseur a accepté de vous accorder le dédommagement de 1 240 euros TTC, en correction de la plage de tarification inadaptée en gaz naturel.

## **LE PLAN DE MENSUALISATION**

L'estimation de votre consommation annuelle de gaz et d'électricité a conduit le fournisseur à vous proposer un plan de mensualisation de 76 euros.

Le 23 mai 2023, vous avez reçu la facture annuelle de 2 339,43 euros TTC, après déduction des mensualités de 760 euros.

La sous-estimation du montant de vos mensualités a pu vous induire en erreur. En effet, les mensualités restent un point de comparaison des offres régulièrement utilisées par les consommateurs.

Ainsi, avec des mensualités sous-évaluées, l'offre pouvait apparaître à tort comme proposant des prix attractifs.

En outre, étant donné que votre logement dispose de compteurs communicants, le fournisseur pouvait aisément réadapter vos mensualités en tenant compte de vos consommations réelles.

Pour autant, si les prix appliqués par le fournisseur pour l'électricité étaient élevés, il vous a également accordé une remise au titre du bouclier tarifaire. Il s'avère que la somme finale facturée pour cette énergie s'est avérée moins élevée que celle qui aurait été mise à votre charge aux tarifs réglementés de vente (différence de 8,59 euros TTC en votre faveur).

En ce qui concerne le gaz naturel, les prix proposés étaient plus élevés que les TRV gelés. Toutefois, la solution négociée par mes services aboutit à l'application de ces prix, ce qui permet de compenser la présentation trompeuse de son offre.

Pour autant, j'estime qu'un dédommagement complémentaire devrait vous être accordé pour le défaut de suivi de vos consommations et l'absence de proposition de réévaluation de vos mensualités.

## **LA MODIFICATION DE VOTRE OPTION TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT EN ELECTRICITE**

Le prix de l'acheminement correspond à l'application du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE). Il est révisé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) tous les ans le 1<sup>er</sup> août et est facturé par ENEDIS à l'identique à tous les fournisseurs d'électricité.

À la souscription de votre contrat, le 30 mai 2022, l'Annexe Prix indique que « *toute évolution du TURPE sera automatiquement répercutée au Client dans l'Abonnement et le prix par kWh pour l'abonnement à la date d'entrée en vigueur de chaque variation du TURPE.* »

Il s'avère qu'à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2024, l'ensemble des contrats des consommateurs disposant d'un compteur communicant Linky devra être basculé sur une tarification de l'acheminement dite à 4 postes tarifaires, c'est-à-dire avec des HC et des HP, en été et en hiver.

Le 25 avril 2024, le fournisseur vous a adressé un courrier pour vous informer de la modification de vos prix sur la partie acheminement.

Il en résulte que votre option tarifaire (facturation du kWh consommé) étant en Base, le fournisseur facturera l'acheminement sur 4 plages différenciées. Le prix du kWh tout compris sera donc différent en heures pleines et en heures creuses, en haute saison et en basse saison.

En ce qui concerne les saisons haute et basse, le courrier vous indique que, par principe, la saison haute est formée par défaut de la période allant de novembre à mars. Mais les CGV indiquent aussi que la saison haute est constituée « *des mois de décembre à février auxquels s'ajoutent 61 jours répartis de telle sorte qu'au cours d'une même année civile la saison haute ne soit pas constituée de trois périodes disjointes.* »

Cette définition laisse place au doute sur la détermination de la saison haute :

\*\*Heures Pleines Saison Haute (HPH) / Heures Creuses Saison Haute (HCH) / Heures Pleines Saison Basse (HPB) / Heures Creuses Saison Basse (HCB) : la saison haute est constituée des mois de décembre à février, et de 61 jours, répartis de telle sorte qu'au cours d'une même année civile, la saison haute ne soit pas constituée de plus de trois périodes disjointes. Les autres périodes constituent la saison basse. Par défaut, la saison haute est constituée des mois de novembre à mars (délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 28 juin 2018 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT).

En ce qui concerne les heures pleines et les heures creuses, le fournisseur vous a informée que ces heures sont « *déterminées par ENEDIS* » et que chaque jour comprend 8 heures creuses. Cependant, il ne vous a pas informée de la plage horaire d'heures creuses. Interrogé par mes services, il n'a pas été en mesure de préciser comment vous serez informée de ces plages horaires. Or, une telle option suppose que vous puissiez optimiser les HC, notamment parce qu'elles correspondent aux plages pendant lesquelles l'énergie est la moins chère, par exemple en déportant certains de vos usages. J'ajoute que vous ne disposez que de peu d'équipements électriques susceptibles de permettre une telle optimisation.

D'autre part, la facturation séparée de l'acheminement rend complexe la comparaison des offres, la plupart des fournisseurs ayant des offres intégrant directement le TURPE. Or, la facturation du kWh en Base et la répartition de l'acheminement entre 4 postes de TURPE à différents prix rend impossible (au moment de la souscription de l'offre) la détermination d'un prix moyen par kWh.

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

- **vous accorder le dédommagement proposé de 1 240 euros TTC, correspondant à la différence de facturation entre l'option [...] et l'option [...] ;**
- **vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour l'absence de réajustement de vos mensualités ainsi que pour l'impossibilité d'optimiser votre option d'acheminement ;**
- **vous accorder un plan d'apurement en conformité avec vos capacités financières.**

**Je vous recommande également de vous acquitter de votre dette, selon les modalités convenues avec le fournisseur.**

**Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur de mentionner sur les conditions particulières de vente et sur les factures d'électricité de ses clients titulaires d'une option tarifaire du TURPE avec différenciation temporelle les plages horaires d'heures creuses ainsi que les périodes de haute et de basse saison.**

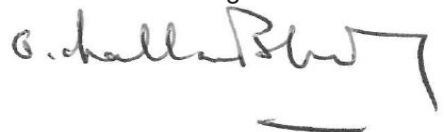
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

À défaut d'accepter la solution recommandée, ou si le fournisseur 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