

Monsieur M

Paris, le 25 novembre 2025

N°de dossier : **D2025-13986**
(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 des consommations d'électricité de votre restaurant. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture du 8 avril 2025 de 19 663,84 euros TTC, émise afin de régulariser les aides publiques versées par le fournisseur A pour les consommations d'électricité enregistrée du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

Vous estimez cette facture induue dans la mesure où vous n'étiez pas à l'origine des éventuelles erreurs commises par le fournisseur A lors de l'attribution des aides déduites de votre facturation en 2024. En outre, vous indiquez ne pas avoir été informé que ces aides pouvaient faire l'objet d'une régularisation.

Vous sollicitez l'annulation de cette facture.

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

En 2023 comme en 2024, les TPE (c'est-à-dire les entreprises employant moins de 10 salariés et dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 2 millions d'euros), pouvaient bénéficier, sous réserve de la transmission d'une attestation d'un dispositif d'aide qui avait pour vocation de ramener le prix du kWh d'électricité sur l'année à 0,23 euro HTT/kWh, dès lors que le contrat souscrit par la société concernée prévoyait un prix moyen annuel plus élevé.

Le fournisseur A a précisé qu'une attestation d'éligibilité identifiant votre société comme TPE avait été réceptionnée par ses services le 12 juin 2023.

LES AIDES VERSÉES EN 2023

Au cours de la médiation, vous avez sollicité des précisions sur les aides accordées en 2023.

Le fournisseur A a transmis le tableau suivant, indiquant le prix moyen du kWh facturé en 2023 :

Période	Volume en kWh				Prix en euros HTT				Total des consommations en euros HTT				Total du mécanisme de capacité en euros HTT				Suramortiss eur en euros	Rabais en euros HTT
	HPH	HCH	HPE	HCE	HPH	HCH	HPE	HCE	HPH	HCH	HPE	HCE	HPH	HCH	HPE	HCE		
01/01/23 au 18/01/23	1 995	658	0	0	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	2 051,08 €	219,84 €	0,00 €	0,00 €	72,08 €	1,51 €	0,00 €	0,00 €	-1 328,33 €	-265,30 €
19/01/23 au 15/02/23	3 430	985	0	0	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	3 526,42 €	329,09 €	0,00 €	0,00 €	123,93 €	2,27 €	0,00 €	0,00 €	-2 210,55 €	-441,50 €
16/02/23 au 18/03/23	3 883	1 100	0	0	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	3 992,15 €	367,51 €	0,00 €	0,00 €	140,29 €	2,53 €	0,00 €	0,00 €	-2 494,94 €	-498,30 €
19/03/23 au 17/04/23	1 418	439	1 786	565	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	1 457,86 €	146,67 €	169,03 €	0,57 €	51,23 €	1,01 €	0,00 €	0,00 €	-911,76 €	-420,80 €
18/04/23 au 18/05/23	0	0	2 909	991	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	0,00 €	0,00 €	275,31 €	0,99 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-390,00 €
19/05/23 au 17/06/23	0	0	2 742	897	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	0,00 €	0,00 €	259,50 €	0,90 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-363,90 €
18/06/23 au 18/07/23	0	0	2 734	909	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	0,00 €	0,00 €	258,75 €	0,91 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-364,30 €
19/07/23 au 18/08/23	0	0	2 656	922	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	0,00 €	0,00 €	251,36 €	0,92 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-357,80 €
19/08/23 au 17/09/23	0	0	2 691	890	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	0,00 €	0,00 €	254,68 €	0,89 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-358,10 €
18/09/23 au 18/10/23	0	0	2 678	867	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	0,00 €	0,00 €	253,45 €	0,87 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-354,50 €
19/10/23 au 17/11/23	1 780	484	1 202	375	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	1 830,04 €	161,70 €	113,76 €	0,38 €	64,31 €	1,11 €	0,00 €	0,00 €	-1 091,00 €	-384,10 €
18/11/23 au 18/12/23	3 592	1 070	0	0	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	3 692,97 €	357,49 €	0,00 €	0,00 €	129,78 €	2,46 €	0,00 €	0,00 €	-2 334,22 €	-466,20 €
19/12/23 au 31/12/23	1 552	459	0	0	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	1 595,83 €	153,35 €	0,00 €	0,00 €	56,07 €	1,06 €	0,00 €	0,00 €	-1 006,89 €	-201,10 €
01/01/2023	Annulation / Régularisation - Amortisseur électricité 2023																4 825,75 €	0,00 €
Total	17 650	5 195	19 398	6 416	-	-	-	-	18 146,14 €	1 735,65 €	1 835,83 €	6,42 €	637,69 €	11,95 €	0,00 €	0,00 €	-6 551,94 €	-4 865,90 €
Prix moyen du kWh en euro HTT du 01/01/2023 au 31/12/2023																		

Le fournisseur A a ainsi considéré que le prix moyen facturé était de 0,24 euro HTT/kWh. Le fournisseur A a constaté une anomalie dans le montant des remises accordées. En effet, vous avez bénéficié d'une remise de 6 551,94 euros HT alors qu'elle aurait dû être de 7 050,52 euros HT.

Aussi, le fournisseur A a indiqué qu'il procédera au versement de la différence, soit 498,58 euros HT afin que le prix moyen appliqué à vos consommations sur l'année 2023 corresponde au prix garanti de 0,23 euro HTT/kWh annoncé par le Gouvernement, ce que j'estime satisfaisant.

LES AIDES VERSÉES EN 2024

Sur la base des éléments transmis par le fournisseur A, j'ai établi le tableau suivant indiquant le prix moyen du kWh facturé en 2024 :

Période	Consommation (kWh)				Prix (euro HT/kWh)				Total HTT				Amortisseur 2024	
	HPH	HCH	HPE	HCE	HPH	HCH	HPE	HCE	HPH	HCH	HPE	HCE		
01/01/2024 au 18/01/2024	2 150	637	0	0	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	2 210,44 €	212,82 €	- €	- €	- 2 588,79 €	
19/01/2024 au 16/02/2024	3 449	824	0	0	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	3 545,95 €	275,30 €	- €	- €	- 3 969,10 €	
17/02/2024 au 18/03/2024	3 293	843	0	0	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	3 385,57 €	281,65 €	- €	- €	- 3 841,85 €	
19/03/2024 au 17/04/2024	1 142	316	1 514	403	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	1 174,10 €	105,58 €	143,28 €	0,40 €	- 1 356,16 €	
18/04/2024 au 18/05/2024	0	0	2 757	756	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	- €	- €	260,92 €	0,76 €	- €	
19/05/2024 au 17/06/2024	0	0	2 554	698	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	- €	- €	241,71 €	0,70 €	- €	
18/06/2024 au 18/07/2024	0	0	2 891	765	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	- €	- €	273,60 €	0,77 €	- €	
19/07/2024 au 18/08/2024	0	0	2 866	810	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	- €	- €	271,24 €	0,81 €	- €	
19/08/2024 au 17/09/2024	0	0	3 000	874	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	- €	- €	283,92 €	0,87 €	- €	
18/09/2024 au 23/09/2024	0	0	532	137	1,02811 €	0,33410 €	0,09464 €	0,00100 €	- €	- €	50,35 €	0,14 €	- €	
24/09/2024 au 18/10/2024	0	0	2 219	571	0,14277 €	0,10697 €	0,07255 €	0,04455 €	- €	- €	160,99 €	25,44 €	- €	
19/10/2024 au 17/11/2024	1 734	514	1 252	321	0,14277 €	0,10697 €	0,07255 €	0,04455 €	247,56 €	54,98 €	90,83 €	14,30 €	- 2 012,88 €	
18/11/2024 au 18/12/2024	3 819	957	0	0	0,14277 €	0,10697 €	0,07255 €	0,04455 €	545,24 €	102,37 €	- €	- €	- 4 436,33 €	
19/12/2024 au 31/12/2024	1 612	369	0	0	0,14277 €	0,10697 €	0,07255 €	0,04455 €	230,15 €	39,47 €	- €	- €	- 1 840,11 €	
01/01/2024 au 31/12/2024	Annulation - Amortisseur électricité sur votre prix contractuel annuel estimé												20 045,23 €	
01/01/2024 au 31/12/2025	Régularisation - Amortisseur électricité sur votre prix contractuel annuel réel												- 3 658,70 €	
TOTAL	17 199	4 460	19 585	5 335					11 339,00 €	1 072,17 €	1 776,85 €	44,18 €	- 3 658,69 €	
Prix moyen du kWh du 01/01/2024 au 31/12/2024														0,23 €

Il convient de préciser qu'avant l'édition de la facture litigieuse du 8 avril 2025, la prise en compte des remises appliquées à votre facturation en 2024 (20 045,22 euros HT) revenait à facturer un prix moyen en 2024 négatif (- 0,12 euro HT/kWh), ce qui était anormal.

Votre contrat de fourniture d'électricité a fait l'objet d'un renouvellement le 24 septembre mai 2024, à des prix plus bas. Dans la mesure où les prix étaient inférieurs au prix garanti (0,23 euros HTT), vous n'étiez plus éligible aux aides et le fournisseur A aurait dû cesser de vous accorder une remise à ce titre.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a précisé les modalités d'application de ce dispositif dans ses délibérations n° 2023-53¹ et n° 2024-19². Elle a notamment précisé que :

- « le calcul de l'amortisseur doit prendre en compte la répartition de la consommation du consommateur sur chaque poste horo-saisonnier tout au long de l'année » ;
- « le calcul de l'amortisseur devra donc se faire en deux temps :

¹ Délibération n° 2023-53

² Délibération n° 2024-19

- Estimation du montant annuel de l'amortisseur permettant de dimensionner les réductions de facture mensuelles, à effectuer dès le mois de janvier 2024 sur la base d'hypothèses prévisionnelles de consommation du client tout au long de l'année ;
- Régularisation ex post pour prendre en compte la consommation réelle des clients et les prix réellement appliqués » ;
- « il revient aux fournisseurs de déterminer, dans le cadre de leur relation commerciale avec les clients, les modalités de régularisation qu'ils devront appliquer ».

En d'autres termes, les fournisseurs avaient la possibilité de choisir les modalités d'application de ce dispositif dès lors que la régularisation appliquée en fin d'année permettait de réduire le prix moyen annuel à 0,23 euro HTT/kWh.

En outre, la CRE a précisé les modalités d'application de ce dispositif d'aide dans ses délibérations n° 2023-53 et n° 2024-19. Ainsi, la délibération n° 2024-19 mentionnait que :

« La CRE recommande toutefois, afin de limiter l'exposition en termes de trésorerie des acteurs, que des régularisations intermédiaires puissent avoir lieu au cours de l'année avant la régularisation finale. Ces régularisations en cours d'année pourront prendre la forme de versements financiers ad hoc ou conduire à une adaptation du montant unitaire annuel en cours d'année.

Enfin, la CRE recommande aux fournisseurs de s'organiser pour effectuer l'étape de régularisation le plus tôt possible en début d'année 2025. »

Aussi, dès lors que la régularisation opérée par la facture litigieuse revient à vous facturer un prix moyen de 0,23 euro HTT/kWh sur l'année 2024, je ne serai pas en mesure de la remettre en cause. En effet, je ne peux reprocher au fournisseur A de solliciter le remboursement des aides gouvernementales appliquées de manière indue.

Le fournisseur A avait estimé un prix moyen de 0,627 euro HTT/kWh pour 2024 en prenant en considération les consommations de l'année 2023 et les prix appliqués au 1^{er} janvier 2024, selon la formule suivante :

$$\begin{aligned} \text{Prix moyen SIREN estimé} &= (\text{Conso 2023 du PDL} \times \text{Prix moyen du PDL 2024}) / \text{Conso totale 2023 du SIREN} + \text{Prix moyen du mécanisme de capacité (MECAP)} \\ &= ((51\,127 \times 0,44776) / 51\,127) + 0,22511 = 0,672 \text{ € HT} \end{aligned}$$

Or, selon le fournisseur A, le calcul du prix moyen réel a été effectué comme suit :

$$\begin{aligned} \text{« Prix moyen SIREN réel} &= [(\text{Montant global facturé en 2024 (sans aide)} \div \text{Consommation globale facturée en 2024}) + (\text{Montant MECAP} \div \text{Conso MECAP}) \\ &= (14\,231,63 \div 46\,578) + (65,21 \div 21\,659) = 0,30855 \text{ euro/kWh} \text{ »} \end{aligned}$$

La régularisation a pour origine l'absence de prise en compte de vos nouveaux prix à partir de mai 2024 ainsi que l'évaluation erronée du coût du mécanisme de capacité à 0,22511 euro HT/kWh alors que le prix final a été proche de 0 euro/kWh.

En outre, alors que le fournisseur A avait estimé le prix moyen facturé à 0,672 euro HTT/kWh, et a appliqué une remise de 0,92888 euro HTT/kWh en 2024, ce qui était aberrant et allait nécessairement aboutir à une régularisation.

Ainsi, bien que le fournisseur A soit fondé à demander la restitution des aides accordées à tort, il a incorrectement évalué le prix moyen de votre contrat pour l'année 2024.

Par conséquent, je considère qu'il devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments occasionnés et la perturbation des finances de votre entreprise.

Au cours de la médiation, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 1 000 euros HT (1200 euros TTC). Toutefois je considère qu'il devrait réévaluer ce montant à 4 000 euros TTC afin que le dédommagement corresponde à environ 20% de la somme réclamée.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 4 000 euros TTC au titre des désagréments que vous avez subis, soit environ 20 % de la somme réclamée ;**
- **de vous accorder une facilité de paiement en 24 mensualités pour le règlement du solde restant dû.**

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de cette somme.

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision 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.

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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