

Monsieur M.
XXXX
XXXX

Paris, le 21 mars 2013

Dossier suivi par : XX
Tél. : XX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XX
N° de recommandation : 2013-0342

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité.

En tant que bénéficiaire du tarif de première nécessité (TPN), vous dénoncez :

- une surestimation systématique des factures intermédiaires, qui ne tiennent pas compte du TPN ;
- le fait que les factures de régularisation ne tiendraient pas compte des 100 kWh mensuels, sur lesquels le TPN s'applique.

Pour illustrer vos propos, vous faites notamment référence à une facture faisant état de l'application du TPN sur 465 kWh sur six mois, alors que vous avez consommé au total 1 024 kWh et que le TPN aurait dû s'appliquer sur 600 kWh.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

Dans les observations qu'il m'a transmises vous concernant, le fournisseur Y vous propose d'opter pour son service d'auto-relevés qui vous permettrait de lui transmettre gratuitement vos index auto-relevés afin que vos factures ne soient plus établies sur la base d'estimations. Enfin, le fournisseur Y propose de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC au titre des désagréments subis du fait de « *l'erreur de facturation et des frais liés à ce dysfonctionnement* ».

J'estime que ces propositions ne sont pas suffisantes. En effet, le fournisseur ne vous propose pas de solution vous permettant d'être facturé sur une base correcte, sauf à relever vous-même votre compteur, ce qui d'ailleurs, de son propre aveu, pourrait vous conduire à bénéficier d'un nombre de kWh au TPN encore plus réduit.

Page 1 sur 4

En outre, le traitement insatisfaisant de votre réclamation justifierait un dédommagement plus significatif. En effet, je constate que votre courrier recommandé du 27 novembre 2010 est resté sans réponse jusqu'au 17 mars 2011, et que la réponse qui vous a été adressée n'était pas du tout adaptée à votre demande. Aucune explication n'a été apportée concernant la remise de 7 euros TTC annoncée dans ce courrier. Je note de plus que vous avez eu des difficultés à me saisir puisque le service clientèle du fournisseur Y aurait indiqué ne pas connaître mes coordonnées. Sachez à cet égard qu'en application de l'arrêté du 18 avril 2012, relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel, mes coordonnées doivent figurer sur toutes les factures d'électricité et de gaz à compter du 1^{er} janvier 2013.

En conséquence, je recommande au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 70 euros TTC, en plus des 30 euros TTC qu'il a déjà proposés, au titre des désagréments subis du fait des anomalies de facturation et du traitement insatisfaisant de votre réclamation.

S'agissant de la problématique de l'écart de facturation constaté par vous et reconnu par Y, à l'origine de votre saisine, j'ai souhaité mener des investigations approfondies pour en identifier l'origine et les conséquences.

Le point de vue du fournisseur Y

Le fournisseur Y a reconnu que « *cet écart peut être constaté dans des rares cas où les contrats présentent les caractéristiques cumulées suivantes :*

- *Tarif Première Nécessité*
- *Facturation depuis le logiciel historique QE*
- *Facturation bimestrielle*
- *Forte saisonnalité des consommations*
- *Relèves de compteurs aux sorties d'hiver et d'été ».*

En ce qui vous concerne, il a constaté un écart en votre défaveur de 3,55 euros TTC pour la période du 7 mai au 12 novembre 2010 et de 0,96 euro TTC pour la période du 11 mai au 15 novembre 2011. La remise de 7 euros TTC figurant sur la facture du 15 novembre 2010 corrige cet écart de facturation.

Le fournisseur Y estime qu'il ne s'agit pas d'un dysfonctionnement mais d'une spécificité du système de facturation utilisé, le système QE. Le système QE (Quittancement élaboré) est progressivement remplacé par le système SIMM (Système d'information marché de masse) avec lequel de tels écarts de facturation n'apparaissent pas.

Le fournisseur Y indique appliquer à ses clients bénéficiaires du TPN le mode de facturation de chacun de ses systèmes de facturation, en l'absence de prescription particulière dans les textes réglementaires. Il estime que le TPN est convenablement appliqué dans les deux systèmes, quoique différemment. La possibilité de transmettre leurs index permettrait aux clients, dans tous les cas, de recevoir des factures reflétant précisément leur consommation. Il convient toutefois que les modalités de facturation du TPN peuvent susciter une incompréhension chez ses clients.

Le fournisseur Y m'a communiqué des données chiffrées sur le nombre de consommateurs qui seraient pénalisés ou qui au contraire bénéficieraient des modalités particulières de facturation du système QE. Ces données n'ont pas pu être vérifiées par mes services et Y a indiqué que ces informations étaient confidentielles.

Les conclusions du médiateur

Les factures que vous m'avez transmises démontrent que sur les 2 518 kWh facturés, 596 kWh ont été facturés au TPN au lieu de 600 kWh :

- la facture du 10 janvier 2012 couvrant les consommations estimées du 15 novembre 2011 au 9 janvier 2012 (539 kWh dont 180 kWh facturés au TPN) ;

- la facture du 9 mars 2012 couvrant les consommations estimées du 9 janvier au 8 mars 2012 (589 kWh dont 196 kWh facturés au TPN) ;
- la facture du 16 mai 2012, tenant compte des consommations réelles depuis le 15 novembre 2011 jusqu'au 14 mai 2012 (1 390 kWh, dont 220 kWh facturés au TPN).

Votre litige met donc en évidence un dysfonctionnement de facturation avéré :

- Ce dysfonctionnement ne permet pas à un client au TPN de bénéficier de la totalité de la remise auquel il a droit, alors même que cette remise est faible (de l'ordre de 7 euros en moyenne par mois et par bénéficiaire).
- Ce dysfonctionnement est réel et ne saurait être vu comme une « spécificité » d'un système de facturation : dans la mesure où les compteurs ne sont relevés que tous les semestres, il appartient au fournisseur qui distribue le TPN de mettre en œuvre des modalités de facturation qui permettent que les bénéficiaires ne soient pas lésés au regard de la réduction prévue par les textes, c'est-à-dire à concurrence des 600 kWh pouvant bénéficier du TPN sur cette période.
- Cette anomalie de facturation existe depuis l'origine de la facturation du TPN en 2005 et se poursuit depuis lors, même si le changement de système facturier y mettra un terme définitif à mi-2013.
- Le nombre de clients lésés chaque année ne concerne pas que de rares cas, mais est au contraire significatif.
- L'identification de l'anomalie, qui porte sur un très faible montant, nécessite une vigilance et une analyse approfondies des factures qui est exceptionnelle chez un consommateur domestique.
- Le fournisseur Y, informé de cette anomalie, ne semble pas en mesure de la corriger, et il ne compense le préjudice subi par les bénéficiaires lésés qu'après réclamation de ces derniers.
- Le fait que certains bénéficiaires du TPN retirent un « gain » de l'anomalie de facturation ne peut en aucun cas légitimer le fait que d'autres soient lésés.

Il convient toutefois de préciser que le fournisseur Y ne retire aucun bénéfice lorsqu'il accorde moins que les droits au TPN prévus par les textes. En effet, Y est intégralement compensé des pertes de recettes générées par le TPN ainsi que des frais de gestion engagés, par la CSPE, contribution financée par tous les consommateurs. Cette situation aurait d'ailleurs pu inciter Y à maximiser le nombre de kWh facturés au TPN, dans le respect des textes.

La disparition à courte échéance (d'ici juin 2013) du mode de facturation défaillant ne justifie pas des mesures correctrices particulières. On peut également s'interroger sur l'opportunité d'une facturation rétroactive pour les clients lésés. Compte-tenu de sa complexité et des coûts administratifs correspondants, je ne recommande pas cette solution, sauf si le fournisseur Y ou sa tutelle le souhaite.

Bien entendu, tout consommateur actuel ou passé ayant bénéficié du TPN et qui soupçonnerait avoir été pénalisé dans la mise en œuvre de ce tarif devrait être remboursé par Y sur simple demande des sommes correspondantes, dans la limite des textes relatifs à la prescription, c'est-à-dire cinq années.

Je constate par ailleurs qu'il s'agit du deuxième dysfonctionnement de facturation du TPN par Y que je détecte, le premier ayant également privé indûment des dizaines de milliers d'ayant-droits du bénéfice de ce tarif en raison d'une erreur d'interprétation sur la façon de prendre en compte la puissance souscrite (cf. recommandation n° 2010-0361).

D'autres dysfonctionnements ont été également rendus publics dans un passé récent, comme la brusque diminution de près d'un tiers des bénéficiaires en 2009, à laquelle plusieurs autorités concédantes se sont intéressées. Sachant que la distribution du TPN est une charge de service public intégralement compensée par la collectivité, un contrôle indépendant et approfondi des modalités de distribution du tarif social de l'électricité par les entreprises qui en ont la charge semblerait donc pleinement appropriée.

Par ailleurs, il paraît nécessaire de tenir compte de ce dysfonctionnement dans la conception des politiques publiques d'aide au paiement des factures. Une forme de complexité du TPN est sans doute en partie à l'origine du dysfonctionnement mis en évidence dans le présent dossier : une simplification du TPN pourrait permettre de prévenir d'autres anomalies de mises en œuvre.

Ce dossier et d'autres que nous avons reçus montrent qu'il serait nécessaire d'étudier une réforme du tarif social en électricité (TPN). Elle pourrait consister à remplacer la réduction actuellement en vigueur sur l'abonnement (jusqu'au coût de l'abonnement 9 kVA) et sur les cent premiers kilowattheures par une déduction forfaitaire mensuelle¹, qui tiendrait compte de la composition du foyer, à l'instar de celle qui est allouée dans le cadre du tarif social du gaz, le TSS².

Une telle réforme pourrait d'ailleurs se révéler incontournable dans le cadre de l'ouverture du TPN à tous les fournisseurs, recommandée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et l'Autorité de la concurrence et prévue dans la loi dite « Brottes ». En effet, dans la mesure où les prix sont libres, il serait inéquitable d'étendre le TPN dans ses dispositions actuelles à tous les fournisseurs car l'aide, intégralement compensée par la collectivité, serait variable suivant le fournisseur et l'offre souscrite.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville

¹ Cette déduction tiendra compte de la composition du foyer mais ne dépendra pas du type d'abonnement souscrit comme aujourd'hui.

² Le tarif Spécial de solidarité en gaz a été mis en place par le décret du 6 août 2008.