

Monsieur G.
XXXX
XXXX

Paris, le 15 mars 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0394

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

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

Dans votre saisine, vous demandiez l'application rétroactive du tarif de première nécessité (TPN) depuis le 1^{er} janvier 2005, date d'éligibilité au TPN.

Je constate que, dans un premier temps, le fournisseur Y n'a pas répondu favorablement à votre demande d'application du TPN au motif que vous disposiez d'un contrat avec une puissance de 12 kVA. En effet, selon le fournisseur Y, la puissance souscrite maximale pour pouvoir bénéficier du TPN était de 9 kVA. De son point de vue, il s'agissait donc d'une condition d'attribution du TPN.

Or, comme je l'ai déjà souligné dans ma recommandation n°2010-0361, je rappelle que l'option tarifaire et la puissance souscrite ne sont pas des conditions d'éligibilité au TPN.

En effet, à la lecture de l'article 2 du décret n°2004-325 du 8 avril 2004¹, la puissance et le tarif souscrits ne sont pas des conditions d'attribution du TPN mais seulement des données à prendre en compte dans son calcul. Un consommateur ayant souscrit une puissance supérieure à 9 kVA peut donc bénéficier de ce tarif, dont le calcul sera toutefois établi sur la base d'une puissance de 9 kVA. Il en est de même pour un consommateur qui dispose d'un contrat dit « horosaisonnalisé » comme EJP ou TEMPO.

Quoi qu'il en soit, le fournisseur Y a accepté d'appliquer le TPN de manière rétroactive pour la période du 31 mai 2005 au 8 décembre 2010.

¹ Art 2 Décret n°2004-325 du 8 avril 2004 « Pour un bénéficiaire, la tarification de l'électricité comme produit de première nécessité est calculée à partir des tarifs de vente de l'électricité sans effacement ni horosaisonnalité applicables aux clients non éligibles ayant souscrit la même puissance dans la limite de 9 kVA en appliquant un pourcentage de réduction sur la partie fixe du tarif et sur le prix de l'énergie dans la limite d'un plafond mensuel de consommation. »

Cette application rétroactive du TPN s'est traduite par l'émission de la facture du 17 décembre 2010 :

- « GESTE COMMERCIAL-ABONNEMENT » : - 312,96 euros HT ;
- « GESTE COMMERCIAL-CONSOMMATION » : - 190,66 euros HT.

Considérant être éligible au TPN depuis le 1^{er} janvier 2005, vous avez demandé à en bénéficier pour la période du 1^{er} janvier au 31 mai 2005. Vous indiquez avoir adressé les justificatifs d'éligibilité à votre fournisseur en février 2005. Celui-ci a déclaré votre dossier irrecevable au motif qu'il n'était pas complet, ce que vous contestez.

Par courrier daté du 7 mars 2012, le service de médiation interne du fournisseur Y a admis un manque d'information de sa part concernant la complétude de votre dossier. Il a indiqué qu'il était à l'origine de la recevabilité tardive de votre dossier (30 mai 2005). Par conséquent, il a accepté de vous accorder un dédommagement de 50 euros HT permettant « de rétablir votre situation sur la période du 1^{er} janvier au 30 mai 2005 », ce qui est satisfaisant.

Par ailleurs, le fournisseur Y vous a indiqué qu'une annulation tarifaire aurait lieu une fois par an afin de tenir compte du TPN. C'est le cas des factures des :

- 18 octobre 2010 : elle fait état d'une réduction sur l'abonnement de 36,38 euros HT et sur vos consommations de 43,25 euros HT ;
- 17 juin 2011 : elle fait état d'une réduction sur l'abonnement de 45,48 euros HT et sur vos consommations de 54,06 euros HT ;
- 15 juin 2012 : elle fait état d'une réduction sur l'abonnement de 69,39 euros HT et sur vos consommations de 82,44 euros HT.

Cette régularisation annuelle explique pourquoi le TPN ne figure pas sur toutes vos factures.

Compte-tenu de ce qui précède, je vous confirme que votre situation est régularisée.

Néanmoins, je constate que l'application du TPN sur votre facture reste très peu explicite.

A titre d'exemple, voici un extrait de la facture du 15 juin 2012 :

autres prestations					
Taxe sur la consommation finale (électricité)	1599	0,00905	-137,44	14,47	-14,32
contribution au service public d'électricité	1599	0,00900		14,47	
REDUCTION ABONNEMENT TPN			-69,39	0,00	
REDUCTION CONSOMMATION TPN			-82,44	0,00	

La période prise en compte, le ou les prix du kWh appliqués sur la période considérée ainsi que le nombre de kilowattheures régularisés ne font l'objet d'aucune information.

Dans ces conditions, il est donc très difficile pour un consommateur de vérifier l'application effective du TPN à sa facturation.

Enfin, je considère que le traitement de votre réclamation par le fournisseur Y a été insatisfaisant à plusieurs égards :

- vous avez multiplié les demandes en vue de l'application rétroactive du TPN ;
- les informations apportées par le fournisseur Y étaient inadaptées : il vous a même invité (courrier du 23 mars 2011) à diminuer la puissance souscrite de 12 à 9 kVA afin de pouvoir bénéficier de ce tarif ;

- cette régularisation est intervenue le 17 décembre 2010 pour les cinq années précédentes alors que vous aviez transmis dès le 1^{er} février 2005 une attestation d'éligibilité (datée du 1^{er} novembre 2004).

Je considère que le traitement insatisfaisant de votre réclamation justifierait un dédommagement de la part du fournisseur Y.

Par ailleurs, vous dénonciez dans votre saisine une double facturation de la taxe sur la consommation finale d'électricité figurant sur la facture du 17 juin 2011. Sachez qu'il n'en est rien. En effet, bien que le montant de 11,70 euros figure à trois reprises, il n'est compté qu'une seule fois. Les deux autres fois, ce montant figure dans des rubriques de « total ».

Enfin, dans les observations qu'il m'a transmises, le fournisseur Y propose de vous accorder un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC, ce qui me paraît satisfaisant.

Je recommande donc au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC compte-tenu du traitement insatisfaisant de votre réclamation et de l'application rétroactive du TPN particulièrement tardive.

Je lui recommande également de clarifier sur ses factures les modalités d'application du TPN, afin que les consommateurs puissent avoir connaissance, du nombre de kilowattheures, des prix retenus et de la période concernée pour l'abonnement et les consommations déduites.

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