

Paris, le 23 mai 2013

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-0779

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

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

Vous contestez la facturation établie par le fournisseur X sur la période de novembre 2011 à juillet 2012, car les taxes appliquées sur les factures seraient incompréhensibles et d'un montant anormalement élevé. En outre, le solde à devoir que vous réclame votre fournisseur serait surévalué de 569,69 euros TTC selon vos calculs.

Vous souhaitez en conséquence que le fournisseur X rectifie sa facturation ou vous apporte des explications détaillées pour justifier le solde dû.

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

Plusieurs évènements se sont produits dans votre facturation qui nécessitent de traiter distinctement la facturation de vos consommations et l'application des taxes et contributions.

#### **La facturation des consommations**

Les opérateurs reconnaissent la survenance de deux évènements dans votre facturation qui ont perturbé son rythme bimestriel.

En effet, le fournisseur X reconnaît que la migration de vos données dans son nouveau système d'information (SI), réalisée en novembre 2011, s'est effectuée sur la base d'index surévalués, ce qui a donné lieu à une correction ultérieure.

Le distributeur A reconnaît qu'une inversion de vos index en heures creuses (HC) et en heures pleines (HP) a également perturbé votre facturation qui a ensuite été corrigée.

Page 1 sur 4

## Les données de migration

En novembre 2011, le fournisseur X a indiqué avoir migré vos données dans son nouveau SI sur la bases des index suivants : 29 431kWh en HC et 19 753 kWh en HP (facture du 15 novembre 2011).

Or, le relevé du 7 juillet 2012 (23 194 kWh en HC et 35 986 kWh en HP) a révélé une surévaluation des index facturés en HC et une sous-évaluation des index facturés en HP.

Le fournisseur X a donc émis une facture rectificative le 1<sup>er</sup> août 2012 afin de corriger les index de migration.

Après analyse de votre facturation, je constate que cette rectification a correctement été effectuée, car les factures intermédiaires émises entre novembre 2011 et août 2012 ont été annulées et les prix appliqués (taxes comprises) sur la facture rectificative sont identiques à ceux appliqués sur la facture de novembre 2011.

## L'inversion des index

Vous reconnaissez avoir inversé les index auto-relevés transmis en juillet 2010. Ainsi, à compter de la facture du 29 juillet 2010, vos consommations en HP ont été facturées en HC et inversement jusqu'en juillet 2012.

Cette anomalie n'a pas été détectée en dépit des consommations aberrantes facturées sur toute cette période.

Le relevé de votre compteur, le 12 juillet 2012, a permis de révéler cette anomalie.

Le fournisseur X a alors émis la facture rectificative du 18 septembre 2012.

Vos consommations en heures pleines étant plus importantes qu'en heures creuses, les estimations produites, entre juillet 2010 et juillet 2012, basées sur les heures creuses, ont été très inférieures à la réalité.

Ainsi, la correction effectuée en septembre 2012 a mis à votre charge un niveau important de consommations en heures pleines.

Ce rattrapage de consommation explique le montant élevé (2 367,98 euros TTC avant déduction d'un solde en votre faveur de 1 345,42 euros TTC) de votre facture rectificative.

J'ai, à cet égard, vérifié que les diverses rectifications et annulations mises en œuvre pour corriger cette anomalie ne s'étaient pas traduites par une surfacturation à votre encontre. Au total, 13 686 kWh en HC et 20 524 kWh en HP ont été mis à votre charge entre janvier 2010 et novembre 2012 par votre fournisseur. Ces données sont parfaitement conformes à celles enregistrées par votre compteur.

Par ailleurs j'ai constaté que la facturation des consommations en heures pleines rattrapées (16 233 kWh) en septembre 2012 avait été calculée sur la base du prix en vigueur en juillet 2011 (0,0916 euros HT/kWh) sans tenir compte du prix moyen en vigueur pendant la période réelle de consommation.

Je considère que ce calcul vous a lésé, ce qui justifierait que le fournisseur X vous adresse une facture rectificative basée sur le prix moyen applicable entre janvier 2010 et juillet 2012.

En outre, je constate que le distributeur A n'a pas relevé les index de votre compteur entre octobre 2007 (date de votre mise en service) et juillet 2012, soit presque cinq ans, et ne démontre pas avoir effectué de démarches particulières (tel que l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception) pour pouvoir accéder à votre compteur.

Ce manquement n'a pas permis de détecter l'inversion de vos index plus tôt et a donc participé à l'aggravation du rattrapage de consommation mis en œuvre par la facture de septembre 2012.

A ce titre, j'estime que le distributeur A devrait vous accorder un dédommagement.

Au titre des désagréments subis, le fournisseur X vous a accordé un geste commercial de 80 euros TTC et propose de vous accorder 30 euros TTC complémentaires. J'estime le montant global de ce dédommagement satisfaisant.

### L'application des taxes

Vous contestez les taxes appliquées sur vos factures entre novembre 2011 et juillet 2012, et souhaitez en comprendre le calcul .

Les factures d'électricité sont soumises à l'application de quatre taxes et contributions :

- la contribution tarifaire d'acheminement (CTA),
- la contribution au service public de l'électricité (CSPE),
- les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE), qui ont remplacé les taxes locales au 1<sup>er</sup> janvier 2011,
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

L'ensemble de ces prélèvements ainsi que les modalités de leurs calculs sont fixés par les pouvoirs publics (État et commune).

La Commission de régulation de l'énergie publie sur son site internet l'ensemble des textes relatifs à l'évolution de ces taxes et contributions<sup>1</sup>.

A titre d'information, depuis 2011, la CSPE a suivi les évolutions suivantes :

- 1<sup>er</sup> janvier 2013 : 0,0135 €/kWh
- 1<sup>er</sup> juillet 2012 : 0,0105 €/kWh
- 1<sup>er</sup> août 2011 : 0,009 €/kWh
- 1<sup>er</sup> janvier 2011 : 0,0075 €/kWh
- Avant : 0,0045 €/kWh

Vous trouverez également joint en annexe la fiche pratique « la décomposition du prix de l'électricité » établie par le service Energie-Info (service sous la direction conjointe du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie) qui complète ces informations.

En outre, sur le site du service Energie-Info, vous pourrez accéder à une calculatrice permettant de vérifier la correcte application de la CTA<sup>2</sup>.

Enfin, les factures qui vous sont désormais adressées comportent des mentions relatives au calcul de ces taxes (mention portée en dessous du montant total facturé sur le verso).

Vous pourrez constater que les taxes et contributions appliquées sont fonction de l'énergie consommée. Leur montant peut donc fortement varier selon le niveau de consommation mis à votre charge.

Je vous précise n'avoir identifié aucune d'anomalie concernant les taxes appliquées à votre facturation entre juillet 2010 et septembre 2012.

Toutefois, je constate que la prise en compte des évolutions tarifaires de ces taxes et contributions n'est pas claire.

---

<sup>1</sup> Pour la CSPE les informations sont accessibles via ce lien : <http://www.cre.fr/operateurs/service-public-de-l-electricite-cspe/montant#section2>

<sup>2</sup> Calculatrice disponible à l'adresse suivante : <http://www.energie-info.fr/calculatrices/cta-electricite>

Ainsi, à titre d'exemple, au verso sur la facture du 18 septembre 2012 qui couvre vos consommations entre les 11 novembre 2011 et 10 septembre 2012, seul le tarif de la CSPE, applicable à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2012 (0,0105 euros/ kWh), est mentionné sans référence à celui applicable sur la première période de facturation (0,009 euros/kWh du 11 novembre 2011 au 30 juin 2012). Il en est de même pour la TCFE.

Je constate en outre que la note de bas de page « *Calcul des taxes et contributions facturées* » mentionne le nouveau tarif pour la CSPE (en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2012) et le précédent tarif applicable pour la TCFE (en vigueur jusqu'au 31/12/2011).

Eu égard aux difficultés de compréhension de ces taxes et contributions par les consommateurs, j'estime que l'information pourrait être améliorée sur ces différents points, en particulier avec la nouvelle présentation des factures.

Je recommande donc :

- au distributeur A :
  - de vous accorder 100 euros TTC de dédommagement pour l'absence de relevé de votre compteur pendant presque cinq ans à l'origine du rattrapage de votre facturation ;
- au fournisseur X :
  - de vous adresser une facture rectificative basée sur le prix moyen applicable entre janvier 2010 et juillet 2012,
  - de vous accorder 30 euros TTC de dédommagement complémentaire aux 80 euros TTC déjà accordés, conformément à sa proposition,
  - de vous accorder un échéancier de paiement adapté au niveau de vos ressources, conformément à sa proposition.

En outre, je recommande au fournisseur X d'améliorer l'information des consommateurs sur la prise en compte du tarif des taxes appliquées à la facturation.

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 X et le distributeur A m'informeront 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