

Paris, le 16 octobre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1472

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne le montant de la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE) mentionné par le fournisseur Y sur sa facture du 30 avril 2013. En effet, vous avez constaté que la CSPE facturée pour votre consommation de 10 915 kWh était de 131 euros HT alors qu'en appliquant le tarif indiqué de 0,0105 euros HT/kWh, la CSPE aurait dû s'élever à 114,60 euros TTC. Vous avez donc demandé le remboursement de la différence, soit 16,39 euros TTC.

Le fournisseur Y vous a alors précisé que la CSPE avait évolué les 1^{er} juillet 2012 et 1^{er} janvier 2013, de sorte que trois montants différents ont été en vigueur au cours de la période concernée par votre facture (du 26 avril 2012 au 25 avril 2013). Il a alors détaillé son calcul et vous a confirmé son exactitude. Il vous a également précisé que la rubrique « INFORMATIONS » de sa facture en première page comportait la mention suivante : « *Electricité : suite aux décisions des pouvoirs publics, la CSPE évolue au 01/01/2013 et le tarif réglementé au 23/07/2012. Plus d'information sur <http://particuliers.fournisseurY.com> ».*

Vous m'avez saisi, estimant que le fournisseur Y manquait de transparence concernant la CSPE puisque le montant figurant sur la facture était erroné.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations, que le fournisseur Y m'a adressées (jointes en annexe).

En premier lieu, je tiens à vous confirmer l'exactitude des montants de la CSPE indiqués par le fournisseur Y dans son courrier.

Ainsi, au cours de la période du 26 avril 2012 au 25 avril 2013, trois tarifs doivent être appliqués :

- du 26 avril 2012 au 30 juin 2012 : 0,0090 euros HT/kWh,
- du 1^{er} juillet 2012 au 31 décembre 2012 : 0,0105 euros HT/kWh,
- du 1^{er} janvier 2013 au 25 avril 2013 : 0,0135 euros HT/kWh.

Le fournisseur Y a ainsi dû répartir les 10 915 kWh entre ces trois périodes, ce qui explique que le montant calculé soit différent du vôtre.

J'observe donc que votre litige a pour origine l'imprécision de la facture reçue, puisque celle-ci ne faisait pas état des différents taux de la CSPE applicables au cours de la période.

Page 1 sur 2

Le fournisseur Y m'a indiqué, que le montant global de la CSPE était mentionné et qu'il vous avait informé par un message au recto de la facture qu'elle avait évolué au 1^{er} janvier 2013 et renvoyé sur son site internet pour plus d'informations. Il m'a également confirmé que celui-ci contenait des informations sur les évolutions précitées du taux de la CSPE.

J'estime qu'en ne faisant figurer qu'un seul taux sur la facture alors que plusieurs sont applicables, il induit en erreur les consommateurs. Aussi, de la même façon qu'il fait figurer sur ses factures les différents prix du kWh en vigueur sur la période¹, je considère qu'il devrait faire de même concernant les différentes taxes et contributions. De plus, il incombe au fournisseur de donner aux consommateurs les moyens de vérifier les taxes et contributions applicables, et que la seule référence au recto de la facture (alors que l'information sur le taux de la CSPE figure au verso) à une évolution du taux en vigueur, renvoyant vers son site internet pour plus d'explications, n'est pas suffisante. S'il est louable qu'il indique le taux de la CSPE appliqué, il serait préférable de parfaire l'information des consommateurs en mentionnant les différents taux des taxes en contributions concernés par une ou plusieurs évolutions.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis par le défaut d'information sur sa facture concernant les différents montants de la CSPE applicables.

Je recommande également au fournisseur Y de faire figurer sur toutes ses factures, le cas échéant, les différents taux en vigueur des taxes et contributions concernées par une ou plusieurs évolutions.

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'informerait 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

¹ (1) Peuvent varier de quelques minutes - (2) Prix du kWh calculé sur la base de 603 kWh à 0,0587€/kWh et 527 kWh à 0,0578€/kWh - (3) Prix du kWh calculé sur la base de 631 kWh à 0,0916€/kWh et 553 kWh à 0,0935€/kWh