

Madame J.P

Paris, le 25 juin 2019

N° de saisine : D2019-04262
(à rappeler dans toute correspondance)

Vos références : 201905989

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Monsieur L.B

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige opposant Monsieur L.B au fournisseur A concernant la facturation de ses consommations d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Monsieur L.B conteste la facture du 9 janvier 2019 (47,80 euros TTC déduction faite des 247,60 euros versés dans le cadre de la mensualisation) qui a mis à sa charge 422 kWh en heures creuses (HC) et 860 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 30 mars 2018 au 3 janvier 2019. Monsieur L.B indique avoir versé 342,46 euros entre mars et décembre 2018 et non pas 247,60 euros comme mentionné sur la facture litigieuse.

J'ai analysé le dossier de Monsieur L.B ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

Je n'ai pas relevé d'anomalies dans le montant total facturé par A à Monsieur L.B

Néanmoins, la facture litigieuse présente différentes anomalies (absence de date pour le remboursement du solde, de date estimative de la prochaine facture et erreur éditique). De plus, elle ne fait pas clairement apparaître, dans le cadre de la régularisation annuelle, l'imputation de l'ensemble des mensualités payées ce qui peut prêter à confusion. Ces différentes anomalies ont été source d'incompréhension ce qui justifierait un dédommagement. J'ai en outre recommandé au fournisseur A de mettre en conformité l'affichage de ses factures avec l'arrêté du 18 avril 2012 sur les factures d'électricité et de gaz naturel.

LE MONTANT FACTURÉ

Le changement de fournisseur a eu lieu le 30 mars 2018 aux index 13 308 kWh en HC et 28 660 kWh en HP. Le distributeur Y a relevé le 3 janvier 2019 les index 13 730 kWh en HC et 29 520 kWh en HP. Monsieur L.B a donc consommé 422 kWh en HC et 860 kWh en HP pour la période du 30 mars 2018 au 3 janvier 2019.

L'abonnement est facturé un mois en avance.

La facture de régularisation de janvier 2019 devait donc mettre à la charge de Monsieur L.B 422 kWh en HC et 860 kWh en HP ainsi que l'abonnement pour la période du 30 mars 2018 au 7 février 2019 (309 jours).

Compte tenu des taxes et tarifs en vigueur lors de la souscription de son contrat en mars 2018, le montant total à facturer devait être le suivant:

Eléments à facturer du 30 mars 2018 au 7 février 2019

	Période concerné	Consommations (en kWh)	Prix (en euros HT)	TVA	Prix TVA incluse (en euros)
Abonnement	30/03/2018 au 07/02/2019 (309 jours)		8,08 par mois	5,5%	87,80
HC		422	0,0716 par kWh	20%	36,26
HP		860	0,1007 par kWh	20%	103,92
CSPE +TCFE		1 382 (422 + 860)	0,0321	20%	49,38
CTA		1,6873		5,5%	18,34
Total					295,70

Le fournisseur A aurait donc dû facturer à Monsieur L.B 295,70 euros TTC. La facture litigieuse s'élève à 47,80 euros TTC en faveur de Monsieur L.B. Ce dernier ayant versé 342,46 euros entre mars et décembre 2018 (mensualisation), le montant total facturé est donc de 294,66 euros TTC (342,46 - 47,80), ce qui correspond à mon estimation. La différence de 1,04 euros s'explique par les prix pris en compte. En effet, dans un souci de simplification, je n'ai pas tenu compte des évolutions tarifaires d'août 2018 et janvier 2019.

Je n'ai donc pas relevé d'anomalie dans la consommation et l'abonnement facturés par A. En revanche, la facturation présente différentes anomalies.

LES ANOMALIES DE LA FACTURE DU 9 JANVIER 2019

- L'absence de mentions obligatoires sur la facture du 9 janvier 2019
 - La date estimative de la prochaine facture

L'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif *aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus* prévoit que la facture de fourniture d'électricité fait apparaître de manière lisible « *la date estimative de la prochaine facture* ».

La facture du 9 janvier 2019 ne fait pas apparaître cette information.

- o La date de remboursement du trop perçu

L'article 11 de ce même arrêté précise que « la facture comporte également la date limite de paiement ou, le cas échéant, le délai de remboursement ».

La facture du 9 janvier 2019 n'indique aucune date de remboursement, ce qui n'est pas conforme aux dispositions précédemment citées :

*** Ce montant vous sera remboursé par chèque ou virement**

Le fournisseur A ne respecte pas les dispositions de l'arrêté « *facture*¹ ». Il conviendrait donc qu'il corrige sa facturation.

- La mensualisation et les prélèvements déduits le 9 janvier 2019

- o L'échéancier de paiement

En avril 2018, Monsieur L.B a reçu un échéancier, pour la période du 23 avril au 23 novembre 2018, prévoyant des mensualités à 38,50 euros TTC.

Or, Monsieur L.B a été prélevé de sommes différentes en fonction des mois (38,72 ou 38,76 euros TTC), à la suite de l'évolution des prix du kWh, ce qui n'était pas précisément prévu.

A devait s'en tenir à prélever chaque mois la même somme et régulariser sa facturation en fin de période.

- o Les paiements effectués

Monsieur L.B a indiqué avoir effectué les paiements suivants :

Paiements effectués par Monsieur L.B du 17 avril au 27 décembre 2018

Date du paiement	Montant du paiement (en euros TTC)
17/04/2018	2,93
25/04/2018	30,39
23/05/2018	38,50
23/06/2018	38,50
23/07/2018	38,50
23/08/2018	38,76
23/09/2018	38,72
23/10/2018	38,72
23/11/2018	38,72
27/12/2018	38,72
Total	342,46

Monsieur L.B a donc payé 342,46 euros TTC entre avril et décembre 2018. La facture du 9 janvier 2019 mentionne des mensualités de 247,60 euros TTC au titre des montant facturés, soit une différence de 95 euros :

Montant déjà facturé Elec'

-206,33 €

-247,60 €

Le fournisseur a indiqué que la facture ne régularisait que les consommations d'électricité et non l'abonnement et la CTA, ce qui laisse supposer qu'il alloue chaque mois environ 10,5 euros à l'abonnement et à la CTA.

¹ Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus

Ce procédé est difficilement compréhensible et a conduit Monsieur L.B à s'interroger sur sa facturation. Il est également susceptible de créer par la suite de nouveaux litiges. Il conviendrait donc que le fournisseur A modifie cette pratique afin de rendre sa facturation plus lisible.

- **L'erreur d'édition concernant la CSPE**

La facture mentionne que la Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE) est de 0,0225 euros HT par kWh.

La consommation facturée étant de 1 282 kWh, la CSPE s'élève donc à 28,85 euros HT, soit 34,62 euros TTC. Or, la facture de janvier 2019 indique un montant de 173,10 euros HT et 207,72 euros TTC :

Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE) Du 30 mars 2018 au 3 janvier 2019	1282 kWh	0,0225 €/kWh	173,10 €	20%	207,72 €
------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--------------	----------	-----	----------

Il s'agit selon toute vraisemblance d'une erreur éditique, car le montant global facturé reste cohérent. Il reprend en effet les différents éléments mentionnés sur la facture litigieuse: 8,52 euros TVA incluse (abonnement), 140,16 euros TVA incluse (électricité), 1,78 euros (CTA), 14,72 euros (TCFE) et 34,62 euros (CSPE correcte), soit un total de 199,80 euros TTC comme mentionné sur la facture :

Electricité (1)	167,69 €	199,80 €
------------------------	-----------------	-----------------

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Les différentes anomalies de la facturation de Monsieur L.B l'ont conduit à douter de son bien-fondé. Les réponses apportées étaient peu claires, ce qui l'a conduit à contacter sa protection juridique et à saisir mes services, ce qui justifierait un dédommagement.

Le respect de l'arrêté du 18 avril 2012 relevant de la compétence de la DGCCRF, je lui transmets cette analyse pour information.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'accorder à Monsieur L.B un dédommagement de 50 euros TTC pour les différentes anomalies qui ont nui à la lisibilité de sa facturation.

Par ailleurs, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A, de modifier ses factures afin qu'elles respectent l'arrêté du 18 avril 2012.

Je lui recommande également, lorsque le consommateur a opté pour un mode de facturation annuel, de prélever les échéances prévues par le plan de mensualisation et de faire clairement apparaître sur la facture de régularisation la totalité des mensualités prélevées.

Monsieur L.B est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A dispose d'un délai d'un mois pour me faire part des suites données à cette recommandation.

Si Monsieur L.B la conteste, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, il garde la possibilité d'engager une action en justice dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Monsieur L.B
A
Y
DGCCRF