

Monsieur L.
XXXX
XXXX

Paris, le 17 avril 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0584

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Vous souhaitez des explications concernant les modalités de calcul de la facture de régularisation du 6 avril 2011 et plus particulièrement concernant :

- la part acheminement de 56,77 euros ;
- l'assiette de 106,06 euros HT de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux de 19,6 % ;
- l'assiette de 745,22 euros HT de la TVA au taux de 5,5 %.

Vous indiquez ne pas être satisfait des réponses apportées par le fournisseur Y (courrier du 28 juin 2011, courriel du 26 septembre 2011, courrier du 7 février 2012).

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y m'a adressées.

Tout d'abord, je vous invite à prendre connaissance des observations du fournisseur Y annexées à la présente recommandation. Vous y trouverez le détail des calculs sollicités.

Concernant la part acheminement

Le fournisseur Y a rappelé que le calcul de la part acheminement est soumis à des variations du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE). La facture du 6 avril 2011 couvre la période du 31 mars 2010 au 30 mars 2011 : elle est donc concernée par différents TURPE :

- le TURPE de l'année 2009 appliqué à la période du 31 mars 2010 au 31 juillet 2010 (quatre mois) :
 - composante annuelle de gestion : 8,04 euros,
 - composante annuelle de comptage : 16,80 euros,
 - composante annuelle fixe de soutirage : 4,44 euros (à multiplier par la puissance souscrite),
 - soit 8,04 euros + 16,80 euros + (4,44 euros x 9 kVA) = 64,80 euros par an,
 - soit 21,66 euros pour 122 jours.

- le TURPE de l'année 2010 appliqué à la période du 1^{er} août 2010 au 30 mars 2011 (huit mois) :
 - composante annuelle de gestion : 8,28 euros,
 - composante annuelle de comptage : 17,40 euros,
 - composante annuelle fixe de soutirage : 4,56 euros (à multiplier par la puissance souscrite)
 - soit 8,28 euros + 17,40 euros + (4,56 euros x 9 kVA) = 66,72 euros par an,
 - soit 44,48 euros pour 8 mois ($66,72/12 \times 8$).

Le fournisseur Y a ajouté les deux sommes obtenues et a soustrait 12,20 euros, ce qui correspond à la part acheminement afférente au remboursement d'une part de l'abonnement.

Le résultat obtenu est égal à 53,94 euros, contre 56,77 euros sur votre facture.

Le fournisseur Y justifie cet écart par un *prorata temporis* utilisé par le distributeur A.

Par conséquent, il ne semble pas être en mesure d'expliquer précisément les bases sur lesquelles il fonde ses propres calculs.

Dans ces conditions, je me suis substitué à votre fournisseur et ai adressé une demande d'observations au distributeur A dont voici un extrait :

« Monsieur L. souhaite avoir des précisions sur le calcul de la part acheminement qui lui est facturée. Les calculs contenus dans les observations du fournisseur Y (PJ) ne nous permettent pas de comprendre avec précision l'écart entre le résultat que le fournisseur obtient (53,94 euros HT) et celui qui figure sur la facture de M. L. (56,77 euros HT).

En conséquence, je vous remercie de bien vouloir m'apporter vos observations sur le calcul de la part acheminement (et sur le prorata temporis évoqué dans les observations du fournisseur Y) ».

Comme vous pourrez le constater dans ses observations (annexe 2), le distributeur A n'a pas répondu à mes interrogations.

Or, dans la mesure où ces données constituent un des paramètres de votre facturation, il m'apparaît indispensable que le fournisseur en soit informé.

Par ailleurs, j'estime que le défaut de transparence concernant le calcul de cette part acheminement justifierait un dédommagement de la part du distributeur A, comme du fournisseur responsable de votre facturation.

Concernant l'assiette de la TVA

Dans ses observations, le fournisseur Y m'a indiqué que les sommes assujetties à une TVA à 5,5% étaient repérables grâce à un astérisque.

Il a ensuite reconnu un écart dans sa facturation entre ce qui devrait être calculé et ce qui figure sur la facture.

En effet, l'assiette indiquée pour la TVA à 5,5 % est de 106,06 euros au lieu de 104,76 euros, soit 1,30 euro facturé en plus, tandis que l'assiette indiquée pour la TVA à 19,6 % est de 745,22 euros au lieu de 746,52 euros, soit 1,30 euro facturé en moins.

Il a admis que cet écart était anormal mais a ajouté que « cet écart reste à l'avantage du client et concerne un montant très faible qui ne nécessite pas de révision ».

Cependant, aucune raison ne justifie qu'une facturation soit approximative surtout lorsque l'écart reste inexpliqué. Il pourrait tout aussi bien se traduire en défaveur du consommateur.

En tout état de cause, un tel écart est faible et reste difficilement détectable sans un examen approfondi de sa facture que peu de consommateurs ont le loisir d'entreprendre.

Enfin, je considère que le traitement de votre réclamation a été insatisfaisant. Bien que le fournisseur Y vous ait adressé plusieurs courriers de réponse, aucun d'entre eux ne contient les calculs que vous demandiez afin de justifier l'établissement de votre facturation.

En effet, ces calculs ont été portés à ma connaissance dans le cadre de votre saisine mais vous n'en avez pas eu connaissance alors que c'était l'objet de votre demande.

Je considère que ce traitement insatisfaisant de votre réclamation par le fournisseur Y justifie un dédommagement de sa part. A cet égard, il a proposé de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC qui me paraît satisfaisant.

Je recommande donc au fournisseur Y :

- de transmettre aux consommateurs les paramètres leur permettant de vérifier le calcul de la part acheminement et des assiettes de TVA prises en compte dans leur facturation ;
- de vous accorder le dédommagement de 60 euros TTC, comme il l'a proposé.

Je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC, au titre des démarches engagées par vos soins afin de comprendre le calcul de la part acheminement.

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 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