

Paris, le 13 septembre 2012

Dossier suivi par : XXX  
Tél. : 01.44.94.66.XX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2012-1508

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne votre consommation d'électricité facturée le 20 janvier 2012 que vous considérez anormalement élevée, la ligne de facturation « autres prestations » pour laquelle vous souhaitez des explications, ainsi que la prise en compte des prélèvements effectués dans le cadre de votre plan de mensualisation du 30 mars 2011.

A la suite de la réception de votre facture du 20 janvier 2012, vous avez adressé une réclamation écrite au fournisseur X et vous m'avez saisi. Le fournisseur X vous a apporté une réponse le 12 mars 2012, vous confirmant l'absence d'évolution anormale de vos consommations et vous remboursant « *les frais de rejets des deux prélèvements du mois de juillet et août 2011 d'un montant de 30,80 euros HT* », soit 36,84 euros TTC. Insatisfait de cette réponse, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées. Vous les trouverez annexées à la présente recommandation.

#### Concernant votre consommation d'électricité facturée le 20 janvier 2012

Je constate que la facture d'électricité du 20 janvier 2012 porte sur la période de consommation du 19 janvier 2011 au 19 janvier 2012.

Le distributeur A m'a indiqué que les index que vous avez auto-relevés le 19 janvier 2011 étaient de 24 246 kWh en heures creuses (HC) et de (1)14216 kWh en heures pleines (HP). Les index relevés par le distributeur A le 19 janvier 2012 étaient de 26 483 kWh en HC et de (1)21 036 kWh en HP.

J'ai vérifié que les index dont disposait le distributeur A étaient identiques à ceux utilisés par le fournisseur X pour établir sa facture du 20 janvier 2012. Ainsi, du 19 janvier 2011 au 19 janvier 2012, vous avez consommé 2 237 kWh en HC et 6 820 kWh en HP.

Votre compteur d'électricité n'ayant pas été relevé entre le 26 juillet 2007 et le 19 janvier 2010, comme j'ai déjà eu l'occasion de le souligner dans la recommandation n° 2010-787, je ne dispose comme historique fiable sur une période similaire que de la consommation enregistrée du 19 janvier 2010 au 19 janvier 2011.

Pendant cette période, votre consommation était de 2 044 kWh en HC et de 6 689 kWh en HP, correspondant à une moyenne journalière de 24,2 kWh. Je constate également que pendant la période du 18 janvier 2007 au 19 janvier 2010, votre consommation journalière moyenne a été de 21,85 kWh.

Entre le 19 janvier 2011 et le 19 janvier 2012, votre consommation moyenne était de 25,2 kWh par jour. L'écart entre cette moyenne et celles constatées les années précédentes peut s'expliquer par exemple, par des changements dans vos habitudes de consommation. Toutefois, ces variations, de faible ampleur, ne me permettent pas de conclure à un dysfonctionnement de votre compteur. J'ajoute que vous ne m'avez apporté aucun élément probant (du type factures de bidons de pétrole) qui pourraient montrer que vous n'utilisez pas ou plus de convecteurs électriques pour vous chauffer.

Dans ses observations, le fournisseur X a proposé que le distributeur A « *procède à titre gratuit à une vérification visuelle* » de votre compteur, afin de vous rassurer sur son bon fonctionnement. Compte-tenu de ce qui précède, cette vérification visuelle me semble inutile, d'autant plus qu'elle n'est pas suffisante pour démontrer qu'un compteur dysfonctionne (elle permet uniquement d'observer des problèmes de blocage de compteur, ou d'enregistrement réellement excessif des consommations). Seule la prestation de vérification métrologique (facturée 313,88 euros TTC si le compteur ne dysfonctionne pas) permettrait de s'assurer que votre compteur ne comporte pas d'anomalie. Vous avez la possibilité de la demander au distributeur A, par l'intermédiaire de votre fournisseur.

#### Concernant la ligne de facturation « autres prestations »

Je vous précise d'abord que cette partie de votre facture comprend plusieurs types de « prestations », le terme « prestations » étant d'ailleurs inapproprié et de nature à induire en erreur car certaines « prestations » sont en fait des frais, d'autres des taxes et contributions.

Les « Paiements non honorés » (36,84 euros TTC) constituent des frais liés au rejet par votre banque de deux mensualités payables par prélèvements automatiques. Le fournisseur X m'a d'ailleurs précisé qu'il les avait annulés sur la facture du 16 mars 2012.

Le choix de votre date de paiement (2,60 euros HT) est une prestation que vous ne contestez pas.

Enfin, les taxes sur la consommation finale d'électricité (TCFE) et la contribution au service public de l'électricité (CSPE), correspondent à un montant global de 186,31 euros TTC.

Concernant les TCFE, sachez que selon l'article 23 de la loi n°2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi NOME, il a été créé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 une taxe communale et une taxe départementale sur la consommation finale d'électricité (TCFE) en remplacement des taxes locales d'électricité (TLE), appliquées jusqu'au 31 décembre 2010.

Les TCFE sont assises sur les consommations d'électricité, suivant un montant forfaitaire. Dans votre commune, le taux des TCFE est de 0,009€/kWh.

Concernant la CSPE, elle assure le financement des charges de service public de l'électricité.

Elle vise à compenser :

- les surcoûts résultant des politiques de soutien à la cogénération et aux énergies renouvelables et les surcoûts résultant des contrats « appel modulable » ;
- les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, dus à la péréquation tarifaire nationale (Corse, départements d'outre-mer, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon et les îles bretonnes de Molène, d'Ouessant et de Sein),

- les pertes de recettes et les coûts que les fournisseurs supportent en raison de la mise en œuvre de la tarification spéciale « produit de première nécessité » et de leur participation au dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité.

Elle finance également le budget du médiateur national de l'énergie.

Le montant de la CSPE était fixé à 7,5 euros HT/MWh (soit 0,0075 euros HT/kWh) jusqu'au 31 juillet 2011, date à laquelle il est passé à 9 € HT/MWh, (soit 0,009€ HT/kWh). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, la CSPE s'élève à 0,0105 euros HT/kWh. Sur votre facture de janvier 2012, le fournisseur X a appliqué un montant de 0,0082 euros HT/kWh, résultant d'un calcul au *pro rata temporis* des deux taux applicables sur votre période de facturation (193 jours à 0,075 euros HT/kWh et 173 jours à 0,09 euros HT/kWh).

Enfin, concernant la comparaison du montant que vous avez payé au titre de ces « *autres prestations* » avec ceux de vos factures antérieures, je vous informe que pour la facture du 20 janvier 2011, vous devez tenir compte du dédommagement de 125 euros que le fournisseur a accepté de vous accorder à la suite de ma précédente recommandation, comptabilisé dans cette rubrique.

Par ailleurs, cette facture ne comprenait pas de frais de rejets, ni de facturation pour le choix de la date de prélèvement. Ainsi, le montant global des TLE, des TCFE et de la CSPE s'élevait à 135,69 euros TTC. Je vous précise que jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2011, le niveau de la CSPE était fixé à 0,045 euros HT par kWh, ce qui explique le fait que le niveau des taxes ait été moins élevé sur cette facture que sur la précédente (les consommations d'électricité étant assez proches).

Je vous précise également que sur vos factures des années antérieures, seule la CSPE figurait dans la catégorie « autres prestations », d'où le montant moindre de cette ligne de facturation.

Enfin, je vous rappelle, comme déjà indiqué par mon collaborateur lors de votre conversation téléphonique, que vous avez la possibilité de vous adresser à votre député ou sénateur si vous souhaitez lui suggérer des évolutions sur la réglementation concernant les taxes applicables à la fourniture d'électricité.

#### Concernant l'imputation des mensualités déjà prélevées

Je constate que sur votre facture du 20 janvier 2012, le fournisseur X a fait figurer un solde de 794 euros TTC en votre faveur présentant un écart de 85 euros TTC avec le total des prélèvements prévus par votre échéancier de mensualisation (879 euros TTC). D'après le courrier du fournisseur X du 12 mars 2012, il semblerait que deux prélèvements (juillet et août 2011) n'aient pas été honorés. Le fournisseur n'ayant pas abordé ce point dans ses observations, je ne suis pas en mesure de vous apporter d'explications sur cet écart. Je considère donc que le fournisseur X devrait vous apporter plus de précisions quant à l'imputation de vos paiements. Je relève également que l'intitulé « solde » n'est pas explicite et ne vous permettait pas de faire le lien avec les mensualités prélevées.

#### Concernant le traitement de votre réclamation

Je constate que le fournisseur X a traité dans un délai inférieur à deux mois votre réclamation, ce que je considère satisfaisant.

En revanche, il ne vous a apporté aucune explication sur les sommes facturées au titre des « autres prestations », ce qui justifierait un dédommagement de sa part.

Enfin, je constate que, postérieurement à votre saisine, vous avez reçu deux courriers de la part du fournisseur X. Le premier, daté du 16 mars 2012, vous informait de la résiliation de la mensualisation. Le second, daté du 3 avril 2012, vous menaçait de coupure pour impayé. J'ai déjà rappelé aux fournisseurs d'énergie à l'occasion de recommandations précédentes qu'il convenait de suspendre toute procédure de recouvrement le temps de l'instruction d'un dossier par mes services. Toutefois, je note également que vous avez décidé, le temps de cette instruction, de ne plus procéder aux paiements de vos factures ainsi que de vos mensualités. Sachez que je déconseille aux consommateurs de suspendre tout paiement pendant

l'instruction de leurs saisines, et particulièrement ceux concernant la part des factures non contestées.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande donc au fournisseur X :

- de vous apporter des précisions quant au report de solde d'un montant en votre faveur de 794 euros TTC ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation ;
- de vous proposer, si vous le souhaitez, la mise en place d'un nouveau plan de mensualisation ;
- de vous accorder un plan de paiement sur trois mois afin d'apurer le solde de votre dette (182,52 euros TTC au 20 mars 2012).
- de remplacer sur les factures de ses clients mensualisés la mention « solde » par une mention du type « mensualités prélevées » ;

Je vous recommande également de vous acquitter du paiement de votre dette auprès du fournisseur X, selon les modalités dont vous aurez convenu avec lui.

Enfin, je vous réitère mon conseil formulé dans la recommandation n°2010-787 de prendre contact avec le service clients du fournisseur X afin de réaliser une étude tarifaire (pour vérifier si l'option heures creuses est bien adaptée à vos usages, puisque vous ne consommez que 25% d'électricité en heures creuses).

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 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