

Recommandation n° 2011-0109 / PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : Monsieur M.
Département : 05

Fournisseur(s) : X
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

M. M. est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité, option heures pleines - heures creuses (HP/HC), auprès du fournisseur X.

Par courrier en date du 2 octobre 2009, M. M. a adressé une réclamation à son fournisseur portant sur plusieurs points. Tout d'abord, M. M. aurait constaté des différences entre les règles appliquées à sa facturation et « *les usages commerciaux d'application de la TVA (une facture doit comporter un total HT pour chaque taux de TVA, un total par taux de TVA, un total TTC) et en matière d'arrondi (arrondi au centime supérieur si > à 50, sinon centime inférieur)* ». Ces différences se seraient traduites par une différence cumulée de 8 centimes sur ses factures, qu'il refuse de régler. A ce titre, il a demandé « *la suppression du « montant restant dû [de sa dernière facture] d'un montant de 8 centimes* ».

M. M. a également demandé des explications « *(origine, taux, etc.) sur la nouvelle rubrique apparue sur [sa] facture « contribution tarifaire d'acheminement* » et sur la hausse des tarifs (9,96% en HC et 4,48% en HP) qui est selon lui « *bien au-delà de l'augmentation autorisée par le ministre des finances* ».

Ensuite, M. M. a souhaité que le fournisseur X lui communique ses différents tarifs afin de choisir le plus adapté à ses besoins.

De plus, M. M. a demandé au fournisseur X de lui indiquer sa méthode de calcul quant au nombre de jours contenus dans une période et sur le prix moyen. A titre d'exemple, il a indiqué que « *la consommation du 24/07/09 au 23/09/09 correspond à 62 jours et non à 59 jours (22 jours du 24/07/09 au 14/08/09 et 40 jours du 15/08/2009 au 23/09/09)* ». Enfin, il a souhaité être facturé sur la base de ses consommations réelles, en particulier lors d'un changement de tarif.

Ce courrier est resté sans réponse.

Les demandes d'observations répétées que le médiateur a adressées au fournisseur X en application de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504 sont restées sans réponse. Le fournisseur X a été informé qu'en l'absence de réponse de sa part une recommandation serait émise sur la base des seuls éléments contenus dans le dossier.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine une demande d'information, restée sans réponse, que le consommateur a adressée à son fournisseur.

Concernant le calcul et l'affichage de la TVA sur les factures :

M. M. remet en cause les règles d'arrondi retenues par le fournisseur X en matière de TVA. En l'absence d'observations de la part du fournisseur X et de précisions publiées sur ces modalités de calcul, le médiateur s'est efforcé de retrouver les règles d'arrondis retenues dans les calculs de TVA du fournisseur X. Il s'est basé sur plusieurs méthodes :

- en calculant la TVA applicable pour chaque période de consommations séparément et celle qui est applicable aux prestations et taxes, séparément également ;
- en calculant la TVA sur le montant total hors taxes.

Si l'on retient la première méthode, la TVA obtenue ne correspond pas, à quelques centimes près, à celle qui figure sur les factures. Il en va de même pour la seconde méthode. Aucun de ces calculs ne permet de retrouver les montants de TVA figurant sur les factures adressées à M. M..

Il existe une règle d'arrondi prévue par le code général des impôts (art. 270) relative à l'assiette de la TVA. Il est ainsi prévu que « la taxe sur la valeur ajoutée est liquidée au vu des déclarations souscrites par les assujettis dans les conditions prévues à l'article 287. Elle frappe les sommes imposables et l'ensemble des éléments servant à la liquidation de la taxe arrondis à l'euro le plus proche ; la fraction d'euro égale à 0,50 étant comptée pour 1 ». Cependant, a priori, aucune règle d'arrondi n'est spécifique aux modalités de calcul de la TVA elle-même. Seule la règle générale s'applique, soit un arrondi au centime inférieur entre 0 et 0,4 et au centime supérieur entre 0,5 et 0,9. Cette règle est neutre pour les consommateurs puisque la probabilité de l'arrondi au centime supérieur est équivalente à celle de l'arrondi au centime inférieur. De plus, le médiateur rappelle que les fournisseurs n'ont aucun intérêt à augmenter ou à diminuer la TVA du fait de l'arrondi dans la mesure où ils la collectent et la reversent en intégralité à l'Etat.

Cependant, dans la mesure où les règles retenues par le système de facturation du fournisseur X en matière d'arrondi ne sont pas claires, le médiateur lui recommande de les préciser et de les publier afin qu'elles soient comprises et puissent être vérifiées par les consommateurs.

En outre, M. M. a transmis au médiateur un courrier daté du 8 décembre 2003 dans lequel l'opérateur X indiquait : « vous nous faites remarquer une erreur récurrente dans les arrondis de la TVA, je vous confirme que le montant restant dû sera effacé dès la prochaine facture conformément à votre demande ». L'opérateur X a précisé que « suite à votre remarque, je ne manquerai pas non plus de signaler le dysfonctionnement évoqué à nos services nationaux. Je ne peux cependant pas vous confirmer qu'il sera rapidement corrigé compte tenu de la complexité que représente une telle application informatique ». Il semble donc, suivant les termes de ce courrier, que l'opérateur X ait reconnu, en 2003, un dysfonctionnement de son système de facturation quant aux arrondis en matière de TVA. Le principal système de facturation utilisé par le fournisseur X est à ce jour le même système de facturation que celui utilisé antérieurement par l'opérateur X Services en 2003. Il semblerait, sept ans après la rédaction de ce courrier, que le dysfonctionnement reconnu en matière d'arrondi n'ait toujours pas été corrigé. Il appartiendra au fournisseur X de démontrer, le cas échéant, que ce dysfonctionnement a été corrigé sur son système de facturation historique, et qu'il ne perdure pas sur son nouveau système de facturation. Il convient de souligner que seule la publication des règles d'arrondis appliquées, telles qu'évoquées plus haut, permettra de le vérifier.

De plus, M. M. a considéré que le fournisseur X ne respectait pas les usages commerciaux concernant l'affichage de la TVA. Selon lui, devraient figurer sur la facture : un total hors taxes pour chaque taux de TVA, un total par taux de TVA et un total TTC. Les données affichées sur les factures sont encadrées par l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Même si ses demandes peuvent apparaître légitimes, M. M. exige des mentions qui ne sont pas imposées par la réglementation.

Concernant la contribution tarifaire d'acheminement :

M. M. a sollicité, en vain, des explications de la part du fournisseur X concernant la contribution tarifaire d'acheminement (CTA).

La contribution tarifaire d'acheminement est une taxe, instituée par l'article 18 de la loi 2004-803, destinée à financer les droits spécifiques relatifs à l'assurance vieillesse des personnels relevant du régime des industries électriques et gazières. Depuis le 15 août 2009 pour l'électricité et le 1^{er} janvier 2010 pour le gaz, cette contribution apparaît sur les factures. Avant ces dates, les consommateurs réglaient déjà cette contribution mais elle était incluse dans le prix de l'abonnement. Pour plus d'informations, le médiateur invite M. M. à se rapprocher de la DGEC (Direction générale de l'énergie et du climat), rattachée au ministère de l'écologie et au ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.

Concernant l'augmentation tarifaire :

M. M. conteste auprès de son fournisseur la hausse de son option tarifaire, supérieure à celle qui aurait été autorisée par le Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer.

Le médiateur tient à rappeler que chaque évolution des tarifs réglementés d'électricité consiste en une évolution d'une grille tarifaire dans sa globalité, avec des pourcentages d'évolutions qui peuvent être différents suivant les tarifs et, pour chaque tarif, sur la part abonnement et sur le prix du kilowattheure.

Les arrêtés d'évolution des prix font certes mention d'un pourcentage moyen d'évolution, mais ce pourcentage moyen repose sur l'application d'une grille tarifaire détaillée, elle-même approuvée par les ministres en charge de l'énergie et qui est annexée à l'arrêté concerné. M. M. n'est donc pas fondé à exiger que ce pourcentage moyen s'applique à sa facturation, quel que soit le tarif dont il dispose.

A ce propos, le médiateur rappelle que le détail des augmentations tarifaires ainsi que les grilles associées peuvent être consultés sur le site de la Commission de régulation de l'énergie (www.cre.fr - rubrique Documents/Règlementation/Textes d'applications).

M. M. a interrogé son fournisseur concernant le mode de calcul retenu en cas d'évolution tarifaire sur une même période de facturation. Le médiateur rappelle qu'en pareil cas une répartition proportionnelle en fonction du nombre de jours de chaque période est effectuée. Ce mécanisme d'évolution tarifaire est d'ailleurs prévu par l'article 7-3 des conditions générales de vente du fournisseur X qui dispose que « *le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics. En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée. Les modifications de tarif sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.* »

Concernant la demande vaine de communication de l'ensemble des tarifs proposés par le fournisseur :

M. M. a demandé, en vain, à son fournisseur de lui adresser l'ensemble des tarifs appliqués. A cet égard, l'article 3 de l'arrêté du 2 juillet 2007¹ prévoit que les factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel doivent indiquer « *les moyens simples et gratuits permettant au consommateur d'accéder à l'ensemble des tarifs ou des prix appliqués par le fournisseur* ». Après vérification, le médiateur constate que l'adresse du site Internet du fournisseur qui figure sur la facture permet aux consommateurs d'accéder à certains de ses tarifs, mais pas tous. A titre d'exemple, le tarif A, en extinction, est présenté sur le site Internet du fournisseur X comme n'étant plus disponible à la souscription et les prix pratiqués pour cette option tarifaire ne sont pas portés à la connaissance des consommateurs qui l'ont souscrite. Or, tout consommateur doit être en mesure de vérifier les prix appliqués à sa facturation, quelle que soit l'option tarifaire souscrite.

Concernant le calcul du nombre de jours associé à une période de facturation :

M. M. a demandé à son fournisseur de lui indiquer la méthode de calcul retenue pour obtenir le nombre de jours compris dans une période de facturation. M. M. lui a signalé ne pas obtenir le même résultat que celui qui figure sur les factures.

Le médiateur a constaté que le fournisseur X retenait des mois de trente jours, quel que soit le mois concerné.

En effet, M. M. a communiqué la facture du 24 septembre 2009 au médiateur, sur laquelle figure :

- **11,29 euros HT** d'abonnement pour la période du 21 juillet au 15 août 2009
(14,11 euros HT par mois)
- **12,12 euros HT** d'abonnement pour la période du 15 août au 21 septembre 2009
(10,10 euros HT par mois)

Ces prix correspondent à des calculs reposant sur un nombre de jours égal à 30 en juillet, août et septembre :

- du 21 juillet au 15 août 2009 : $(14,11/30) \times 24 = 11,29$ euros HT
- du 15 août au 21 septembre 2009 : $(10,10/30) \times 36 = 12,12$ euros HT

Sur la base d'un nombre de jours conformes au calendrier, le coût des abonnements serait de :

- du 21 juillet au 15 août 2009 : $(14,11/31) \times 25 = 11,38$ euros HT
- du 15 août au 21 septembre 2009 : $(10,10/31) \times 16 + (10,10/30) \times 21 = 12,28$ euros HT

Cette méthode ne semble pas devoir être remise en cause dans la mesure où elle revient à considérer que le coût d'un abonnement par jour est identique d'un mois sur l'autre. En outre, elle reste neutre pour le consommateur puisque suivant la durée des périodes prises en compte elle lui est dans certains cas favorable et dans d'autres défavorable (dans le cas présent, le calcul établi sur la base d'un mois de 30 jours est favorable de 25 centimes à M. M.).

En tout état de cause, le médiateur estime que les conventions retenues par X relatives au décompte des jours devraient faire l'objet d'une information du consommateur, dans les conditions générales de vente par exemple.

Enfin, le médiateur estime que l'absence de réponse de la part du fournisseur X à la réclamation de M. M. doit donner lieu à dédommagement.

¹ Arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. M. un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de sa réclamation, de ses demandes d'information et le remboursement des arrondis de TVA injustifiés.

Le médiateur recommande au fournisseur X de publier les règles retenues en matière de décompte des jours et de calculs d'arrondi, en particulier pour la TVA, afin de permettre aux consommateurs de vérifier les calculs de leurs factures.

Le médiateur recommande également au fournisseur X de publier sur son site internet l'intégralité des tarifs appliqués à au moins un consommateur, tarifs en extinction y compris.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 24 mars 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE