

Paris, le 9 avril 2014

Dossier suivi par : XXXX  
N° de saisine : D2014-00102

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur X..

Vous contestez les factures d'électricité émises par votre fournisseur. Vous lui reprochez de ne pas tenir compte des index auto-relevés que vous lui transmettez périodiquement via votre compte en ligne. Vous considérez que les factures émises par le fournisseur X. sont surestimées au regard de vos index auto-relevés.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur X. de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Dans un message adressé sur la plateforme SOLLEN le 27 février 2014, il vous a répondu que vos index auto-relevés datés du 4 décembre 2013 avaient bien été pris en compte pour établir la facture du 12 décembre 2013. L'auto-relevé du 3 janvier 2014 n'a pas été pris en compte car le distributeur A. a transmis un index relevé le 6 janvier 2014, que le fournisseur X. a intégré dans sa facture du 12 février 2014. Le fournisseur X. vous a expliqué qu'il pouvait exister un décalage entre ses estimations et votre consommation réelle, compte tenu du faible historique de vos consommations dont il dispose. Il vous a invitée à continuer de transmettre régulièrement vos index auto-relevés afin de régulariser votre consommation et de fiabiliser les estimations à venir. Il vous a précisé également que vous pouviez opter pour la facturation annuelle, qui est basée exclusivement sur les relevés du distributeur A..

Jugeant la réponse du fournisseur X. insatisfaisante, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur X. et le distributeur A. (jointes en annexe).

Après analyse de l'ensemble des éléments portés à ma connaissance, je vous confirme le bien-fondé de votre facturation.

Vous avez en effet opté pour un rythme de facturation bimestriel. Or, pour le fournisseur X., ce mode de facturation est fondé sur un terme à échoir, c'est-à-dire que la facturation est effectuée par avance pour les deux mois à venir. Le fournisseur X. tient bien compte des index auto-relevés que vous lui transmettez, mais il estime une consommation supplémentaire car la période facturée se termine à une date postérieure à celle à laquelle les relevés ou les auto-relevés ont été établis. Même si ce mode de facturation est complexe et n'est pas pleinement satisfaisant de mon point de vue, il respecte néanmoins les exigences du Code de la consommation qui impose aux fournisseurs d'énergie de facturer « *en fonction de l'énergie consommée* » (article L.121-90) et d'établir des estimations qui « [...] *reflètent de manière appropriée la consommation probable* » (article L.121-91, alinéa 4).

En revanche, j'estime que les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur X. sur cette modalité de facturation sont peu claires, et ne permettent pas aux clients de comprendre que leurs factures bimestrielles sont établies pour la période des deux mois à venir. En effet l'article 6.1.2 des CGV indique que « *La facture correspondant à la vente de l'électricité par X. et aux prestations du*

*GRD est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle [...] en début de période facturée, sauf mention contraire sur le bulletin de souscription". Je considère que la référence à une facturation « en début de période facturée » qui désigne un mode de facturation par avance de l'énergie ou de l'abonnement pour les deux mois à venir, n'est pas compréhensible par le consommateur. Le libellé de cette clause devrait être révisé pour répondre aux dispositions de l'article L.121-87-9° du Code de la consommation selon lequel « l'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes : [...] les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'internet ».*

En outre, je constate que le fournisseur X. n'a pas répondu par écrit à vos courriers de réclamations, dont une lettre recommandée du 20 décembre 2013, et que les explications qu'il vous a apportées par téléphone n'étaient pas suffisantes, ce qui justifierait un dédommagement.

Enfin, je note que le fournisseur X. a proposé de vous accorder un échelonnement de paiement en dix mensualités pour vous permettre de régler le solde dont vous restez redevable. Cette proposition me semble satisfaisante et je l'invite donc à la mettre en œuvre.

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

- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis par le traitement insatisfaisant de votre réclamation ;
- de mettre en œuvre sa proposition de vous accorder un échelonnement de paiement en dix mensualités.

Je vous recommande de régler le solde dont vous restez redevable, conformément à l'échelonnement de paiement proposé par le fournisseur X..

Je recommande au fournisseur X. de modifier la rédaction de l'article 6.1.2 de ses conditions générales de vente afin de préciser explicitement à ses clients en facturation bimestrielle qu'ils sont facturés par avance de l'abonnement et des consommations pour les deux mois à venir.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si votre fournisseur refuse de la mettre en œuvre, 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 via votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

Copie : X., A.