



Réf. 480718-339486252/CL

Recommandation n° 2009-093

relative à la saisine de Monsieur et Madame M du 21 novembre 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 novembre 2008 par Monsieur et Madame M d'un litige avec le fournisseur X.

M. et Mme M contestent le niveau de leur facture de résiliation du 30 août 2008, d'un montant de 742 euros TTC, ainsi que ses conditions de règlement.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

M. et Mme M ont prévu de déménager à la fin du mois d'août 2008. Par lettre recommandée du 15 juillet 2008, ils ont demandé à leur fournisseur de cesser le jour même tout prélèvement et d'éditer une facture de clôture en date du 26 août 2008.

M. et Mme M reprochent à leur fournisseur de n'avoir pas respecté leur demande en tentant de prélever la somme de 110 euros le 10 août 2008. Ce prélèvement a été rejeté par la banque.

Ils contestent en outre le montant exorbitant de leur facture de résiliation du 30 août 2008 qui s'élève à 742,88 euros. Ils précisent qu'un tel montant représente sur les dix derniers mois un surcoût de 63 euros par mois. Cette facture leur paraît peu vraisemblable au regard du niveau de leur consommation couvert presque intégralement par des échéances mensuelles de 110 euros ces deux dernières années. Ils reprochent à leur fournisseur de ne pas les avoir prévenus plus tôt de l'augmentation de leur consommation. Ils craignent en outre que la somme de 110 euros qui a fait l'objet d'un rejet de prélèvement soit doublement facturée.

Ils dénoncent enfin l'absence de délai pour régler leur facture de clôture du 30 août 2008. Postée le 3 septembre 2008, cette facture leur est parvenue six jours plus tard le 9 septembre avec une date de règlement fixée au lendemain.

M. et Mme M ont dénoncé ces anomalies par deux courriers en date du 9 septembre 2008 et du 17 novembre 2008.

Par courriers des 16 septembre et 28 novembre 2008, le fournisseur a répondu à M. et Mme M de la façon suivante :

« Si nous additionnons votre consommation de février et juin 2007 nous arrivons à 9580 kWh alors que pour 2008 elle atteint 13661 kWh. Voilà pourquoi le montant de votre facture de régularisation est plus importante.[...] l'hiver 2006-2007 a été exceptionnellement doux contrairement à celui de 2007-2008. Nous ne pouvions vous alerter en cours d'année. Nous avons 5000 clients à gérer et nous n'avons pas les moyens nécessaires pour les suivre individuellement.

Votre facture est datée du 30 car nous attendons le dernier jour du mois pour gérer les arrêts de mensualisation afin de s'assurer d'avoir reçu tous les rejets, votre abonnement par contre s'arrête bien le 26/08/2008 (index relevé aussi le 26/08/2008).

Concernant l'arrêt de votre mensualité du 10 août 2008 (courrier du 15/07/2008) nous ne pouvons arrêter une mensualisation sans solder votre contrat électrique donc nous avons préféré laisser votre mensualité en encaissement afin d'éviter le solde de votre contrat et l'obligation d'en recréer pour un mois avec des frais de gestion qui allaient s'ajouter. Nos services auraient dû vous avertir de cette gestion et nous nous en excusons. Nous sommes prêts à prendre à notre charge les frais que vous auriez eus à supporter pour la mensualité du mois d'août. »

Le fournisseur confirme que les montants prélevés au titre de l'échéancier de mensualisation s'élèvent à 770 euros et fournit un tableau indiquant les dates auxquelles les prélèvements ont été effectués entre janvier et juillet 2008. « Sur la facture de résiliation, cela se traduit par une ligne en déduction de 880 euros (prélèvements honorés ou non) et une ligne solde antérieur : 110 euros. »

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur, le fournisseur X a confirmé les éléments de réponse apportés à M. et Mme M par courrier le 16 septembre et le 28 novembre 2008. X précise en particulier que la présentation de ses factures sera revue afin d'éviter à l'avenir toute confusion concernant le montant des prélèvements effectués.

Le fournisseur contacté par téléphone a précisé qu'aucune pénalité n'était venue s'ajouter au montant de 742,88 euros TTC dû depuis le 9 septembre 2008.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une facture de résiliation dont le montant élevé a surpris les consommateurs ainsi que divers désagréments qui se sont produits à l'occasion du paiement de cette facture (prélèvement contesté, confusion sur le détail du solde à devoir, absence de délai de règlement).
- La consommation élevée dont se plaignent les consommateurs, représente une augmentation de 40 % de l'énergie consommée entre l'hiver 2007 et 2008. Cette forte hausse pourrait s'expliquer par des usages accrus en période hivernale dans un logement ancien (de 66 m² selon les consommateurs) chauffé avec des convecteurs électriques. Par ailleurs, les relevés de consommation postérieurs à la facture litigieuse traduisent une baisse de consommation normale après une période hivernale, ce qui permet d'écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur.
- Il est regrettable que le fournisseur, qui effectue des relevés intermédiaires, n'alerte pas ses clients lorsqu'apparaît une hausse significative de leur consommation. Elle les prive ainsi de l'assurance de disposer d'un échéancier de mensualisation adapté à leur consommation et d'un outil appréciable pour veiller à leurs consommations. Contrairement à ce qu'indique le fournisseur, ce service ne relève pas d'un suivi individualisé, mais plutôt d'une fonctionnalité automatisée d'un système d'information, telle qu'en disposent certains fournisseurs nationaux d'électricité et de gaz.

- Le fournisseur a reconnu que le prélèvement de 110 euros du mois d'août n'aurait pas dû être effectué et a proposé aux consommateurs de rembourser les frais liés à leur opposition. Les consommateurs n'ont pas donné suite à cette proposition.
- Les éléments communiqués par le fournisseur ne laissent aucun doute sur le montant total des prélèvements réalisés qui s'élève bien à 770 euros (soit 110 euros prélevés chaque mois entre janvier et juillet 2008), ce dont a pu convenir la consommatrice. Le fournisseur s'est engagé à améliorer la présentation de ses factures afin de faire apparaître plus clairement les prélèvements réellement effectués, ce qui constitue une avancée.
- L'absence de délai laissé aux consommateurs pour effectuer le règlement de leur facture de résiliation s'explique en grande partie par le fait que les consommateurs ont choisi de faire suivre leur courrier plutôt que de communiquer leur nouvelle adresse à leur fournisseur.
- Le médiateur estime que le montant inhabituel de la facture du 30 août 2008 aurait justifié des facilités de paiement. Cependant les consommateurs n'ont pas réglé leur facture du 30 août 2008, alors qu'ils auraient pu en régler la partie non contestée, en particulier l'abonnement. Ils se sont ainsi accordés des délais de paiement importants qui compensent les désagréments subis et tiennent lieu de dédommagement.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- d'accorder des facilités de paiement en 2 fois à M. et Mme M ;
- de modifier la présentation de ses factures comme elle s'y est engagée, pour faire apparaître plus clairement les montants prélevés.

Le médiateur recommande aux consommateurs de respecter l'échéancier de paiement dont ils auront convenu avec le fournisseur X.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 11 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE