



Réf. S 2009-0942/CL

Recommandation n°2009-168

relative à la saisine de Madame R.

du 20 mars 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 20 mars 2009 par Madame R. d'un litige avec le fournisseur X.

Mme R. conteste ses factures estimées qu'elle juge excessives.

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

Mme R. conteste le niveau excessif de ses factures estimées et le principe des avances sur consommation.

Elle considère que le débit de 137 euros affiché par sa facture du 11 mai 2009 au titre d'un « *report [de] solde précédent* » provient d'une erreur liée à ses factures estimées. Elle refuse en conséquence d'en régler le montant.

Mme R. a adressé deux réclamations à son fournisseur X les 23 mai 2007 et 10 décembre 2008. Dans son dernier courrier Mme R. a transmis son index à la date du 10 décembre 2008 (1426 m³) afin qu'il soit pris en compte.

Par courrier du 27 décembre 2008, le fournisseur X a expliqué ne pouvoir prendre en compte cet index puisque la facture contestée était « *déjà une facture rectifiée sur la base de l'index 1413 [m³] que vous nous aviez transmis.* » Le fournisseur rappelle les principes de facturation en vigueur.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 15 mai 2009. Le fournisseur X a transmis les observations suivantes le 22 mai 2009 :

- « *Mme R. bénéficiait du service relevé confiance qui n'a pas été conservé.* »

- « *Les factures estimées même fondées sur l'auto-relevé du client restent des factures estimées donc déduites des factures sur relevé de compteurs car le coefficient de conversion utilisé est le dernier connu et n'est mis à jour par le distributeur que lors des relevés semestriels.* »
- Un tableau comparant les index relevés ou estimés avec les index auto-relevés par Mme R. fait apparaître des différences de 2 à 14 m³. Le fournisseur X conclut : « *nous ne pouvons que constater l'adéquation de nos estimations avec les consommations réelles de notre cliente.* »
- Un courrier a été adressé à Mme R. le 18 mai 2009 accompagné d'un tableau récapitulatif de la facturation et des paiements effectués par la consommatrice entre le 12 novembre 2007 et le 11 mai 2009. Il apparaît que trois factures n'ont pas été réglées pour un montant total de 137 euros TTC.

A la demande du médiateur, Mme R. a transmis ses relevés bancaires afin de vérifier si les défauts de paiements signalés par le fournisseur X étaient avérés.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation de factures estimées ainsi que la remise en cause par la consommatrice des principes de facturation du fournisseur X.
- Le médiateur a vérifié la facturation de Mme R. :
 - les estimations de consommation des factures intermédiaires bimestrielles sont très proches des index transmis par Mme R. (la différence de 14 m³ représente une somme inférieure à 10 euros TTC) ;
 - chaque facture semestrielle sur index relevé a déduit correctement les consommations estimées des deux factures précédentes et régularisé les kilowattheures enregistrés sur la base des relevés du distributeur.
- Le médiateur a constaté que le report de solde contesté (137 euros TTC) correspondait à des factures dont Mme R. n'a pu apporter la preuve qu'elles avaient été réglées, et dont le montant, en tout état de cause, n'a pas été prélevé sur son compte bancaire. Le médiateur confirme donc l'exactitude du tableau récapitulatif adressé à la consommatrice le 18 mai 2009 par son fournisseur.
- Le médiateur confirme l'analyse du fournisseur X selon laquelle la facturation de Mme R. ne présente pas d'anomalie. La demande de la consommatrice tendant à faire annuler le solde reporté sur ses factures n'est donc pas fondée.
- Le médiateur rappelle que l'ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958 dispose que « *...entre deux relevés consécutifs, des acomptes forfaitaires correspondant à des périodes de consommation d'au moins un mois pourront être demandés aux usagers dont la dernière consommation connue aura dépassé un montant minima¹ qui sera fixé par arrêté du ministre chargé de l'industrie et du commerce. Ces acomptes se rapporteront à des consommations passées et seront déterminés en fonction des quantités moyennes habituellement consommées par l'utilisateur.* »

¹ Ce montant minima a été fixé par l'arrêté du 10 octobre 1967 à 100 francs. Ce montant équivaut aujourd'hui à environ 117 euros. Les consommations de Mme ROBINET sont supérieures à ce montant.

- En conséquence, une facture estimée doit être acquittée de la même façon qu'une facture établie à partir d'un index relevé.
- La facturation du fournisseur X est établie sur un rythme bimestriel (deux factures de régularisation sont éditées chaque année sur la base d'index relevés par le distributeur (en mars et en septembre pour Mme R.) Ces factures sont entrecoupées de factures estimées qui constituent des acomptes, lesquels sont déduits de la facture de régularisation suivante. Ces principes de facturation conformes à la réglementation en vigueur permettent aux consommateurs d'être facturés sur la base des kilowattheures réellement consommés deux fois par an.
- Ces modalités de facturation sont conformes à la réglementation en vigueur. La demande de la consommatrice tendant à les remettre en cause n'est donc pas fondée.
- Le médiateur rappelle que la possibilité pour un consommateur de transmettre son auto-relevé n'est pas spécifiquement encadrée par le législateur. En conséquence, la mise en place d'un tel service et ses modalités d'organisation relèvent du libre choix de chaque fournisseur.
- Mme R. a été informée par courrier de la suppression en juin 2007 du service d'auto-relevé de son fournisseur mais elle n'a probablement pas appréhendé les nouvelles modalités du service qui l'a remplacé. C'est la raison pour laquelle l'index relevé en décembre 2008 n'a pas pu être pris en compte. Il appartiendra au fournisseur X de mettre à disposition de Mme R. une information claire et concise pour qu'elle puisse utiliser le nouveau service d'auto-relevé à bon escient.
- Bien qu'il n'ait pas été saisi de cette question, le médiateur a constaté que l'option tarifaire dont dispose Mme R., le tarif B1 (adapté pour une consommation comprise entre 6000 et 30 000 kWh par an²) n'était pas adapté à sa consommation qui bien qu'irrégulière est toujours restée inférieure à 6000 kWh par an depuis son entrée dans les lieux et a représenté 2500 kWh par an en moyenne. Ceci a eu pour conséquence d'entraîner un surcoût d'environ 100 euros par an au détriment de Mme R. pour les années 2007 et 2008.
- A cet égard, le médiateur rappelle qu'il incombe au fournisseur de conseiller son client sur le tarif le mieux adapté à sa consommation lors de la souscription initiale du contrat. Lorsque, comme c'est le cas en l'espèce, le tarif s'avère mal adapté dès la mise en service, le fournisseur est présumé n'avoir pas correctement rempli son devoir de conseil, sauf à ce qu'il rapporte la preuve contraire.
- Le médiateur a été informé par la consommatrice que le fournisseur X lui avait proposé spontanément, à la suite de sa saisine du médiateur, de faire basculer son abonnement au tarif B0 qui est celui qui convient à son niveau de consommation compris entre 1000 et 6000 kWh par an. Ce réajustement intervenu en juillet 2009 améliore la situation de Mme R. pour l'avenir mais ne règle pas le problème du surcoût payé les années antérieures.
- Les conditions générales de vente du fournisseur X prévoient que le consommateur doit « s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins ». Cette clause implique que le consommateur puisse toujours s'assurer lui-même de l'adéquation de son tarif à son niveau de consommation. Il doit pour cela connaître son niveau de consommation annuelle, les caractéristiques du tarif en cours, ainsi que les différentes options d'abonnement offertes. Or, le médiateur constate que ce volet informatif fait défaut :
 - aucune information sur les factures ne vient préciser à quoi correspondent les différents niveaux d'abonnements des tarifs réglementés Base, B0, B1 et B2I ;
 - cette information n'est pas facilement accessible sur internet.

- Il est à remarquer que jusqu'en 2007, une information sur les factures précisait la fourchette de consommation optimale correspondant à l'option tarifaire souscrite. Le médiateur s'étonne que cet élément, qui rappelait la signification de B0, B1, etc., ne figure désormais plus sur les factures. S'agissant du niveau de consommation annuelle, l'information des consommateurs n'est guère plus satisfaisante. L'historique de consommation au recto de la facture mêle relevés réels et estimés ce qui en rend l'interprétation difficile voire impossible pour le consommateur.
- Sans ces deux données, le consommateur normalement attentif est dans l'impossibilité de veiller spontanément à la bonne adéquation de son option tarifaire.
- Le médiateur estime pour toutes ces raisons, que Mme R. serait fondée à demander le remboursement du surcoût lié à l'inadéquation de son abonnement qui ne serait que la conséquence d'un défaut d'information du fournisseur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie considère que les différentes demandes de la consommatrice ne sont pas fondées.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de transmettre à la consommatrice une information claire sur les modalités de prise en compte de ses index auto-relevés.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 13 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE