



Réf. : 480718-335218682/FF

Recommandation n° 2009-116
relative à la saisine de Monsieur P en date de 18 décembre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 18 décembre 2008 par Monsieur P d'un litige avec le fournisseur de gaz naturel X.

M. P se plaint de la modification unilatérale des dates de prélèvements de son nouvel échéancier de paiement mensuel.

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. P a indiqué qu'il disposait depuis plus de 15 ans d'un échéancier de paiement mensuel sur dix mois courant du 21 septembre d'une année (N) au 21 juin de l'année suivante (N+1). En 2008, le fournisseur X a modifié unilatéralement le plan de paiement pour l'année contractuelle 2008-2009 passant la période de prélèvement du 21 août 2008 au 22 mai 2009.

Cette modification a eu pour conséquence un prélèvement automatique de 173,33 euros le 21 août 2008, auquel le consommateur ne s'attendait pas et qui lui a occasionné des désagréments dans la gestion de sa trésorerie.

M. P considère que son fournisseur n'était pas fondé à modifier unilatéralement les dates de son échéancier de paiement. Le consommateur souligne que ce prélèvement survient au milieu de ses congés annuels alors qu'il affecte cette somme à d'autres dépenses. Il précise ne pas avoir été alerté sur la modification de son plan de paiement, daté du 9 juin 2008, et n'y avoir prêté attention qu'à la suite du prélèvement contesté.

Le consommateur a contacté son fournisseur par téléphone à plusieurs reprises sans obtenir de réponse satisfaisante à sa demande. Le consommateur a également adressé des courriers restés sans réponse. Il demande en dédommagement des désagréments subis un geste commercial de 173 euros, correspondant au montant du prélèvement contesté d'août 2008.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

- « *La facture de régularisation annuelle des consommations de gaz naturel de Monsieur P lui a été adressée le 9 juin 2008. A cette facture était joint le nouveau plan de paiement mensuel, portant mention des dates de prélèvement et du montant des échéances. Notre client confirme l'avoir réceptionné. Le prélèvement de la mensualité de 173.33€ a donc été ordonné pour le 21 août 2008 sur le compte bancaire de Monsieur P. Cette mensualité a bien été honorée et sera déduite de la facture de régularisation annuelle qui sera émise vers le 6 juin 2009.* »
- « *Aucune modification n'a été demandée par Monsieur P avant le 1er septembre 2008, soit 85 jours après édition de l'échéancier et 12 jours après le 1er prélèvement prévu. En l'absence de réponse au courrier de Monsieur P du 4 septembre 2008, un geste commercial de 25.00 € sera porté en déduction de sa prochaine facture prévue vers le 6 juin 2009.* »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une modification de l'échéancier de paiement du consommateur.
- L'intérêt du plan de paiement réside dans la faculté qu'il offre au consommateur d'optimiser la gestion de ses dépenses en énergie. Ce mécanisme présente également des avantages pour le fournisseur d'énergie, en particulier en matière de recouvrement.
- La modification des dates de prélèvements aurait dû faire l'objet d'une information circonstanciée auprès du consommateur. Le seul envoi du plan de paiement, sans mention particulière du changement intervenu sur la périodicité du prélèvement, ne permettait pas d'attirer l'attention du consommateur sur ce point.
- Le médiateur considère que le plan de paiement constitue une mode de paiement acceptable s'il répond à trois exigences :
 - Lors de la conclusion du contrat, le consommateur doit être informé des dates de prélèvement, afin de disposer d'une provision suffisante sur son compte bancaire. Par ailleurs, le montant de l'échéancier doit être fixé d'un commun accord avec le consommateur. Ce montant doit notamment tenir compte des consommations et de l'historique de consommation pour le point de livraison.
 - Les modifications des dates et montants des échéances du plan de paiement doivent faire l'objet d'une information circonstanciée auprès du consommateur. Le fournisseur ne saurait se borner à adresser au consommateur un plan de paiement modifié sans indiquer la nature des modifications qui y ont été apportées et indiquer la faculté du consommateur de demander une adaptation de la proposition. En effet, la modification d'un plan de paiement constitue un avenant au contrat de fourniture d'énergie et doit être traité comme tel.
 - Le consommateur doit être informé du droit de modifier, sur simple demande, le montant de ses mensualités. Le plan de paiement ne constitue qu'une facilité offerte au consommateur d'étaler le paiement d'une consommation non linéaire (avec notamment une période de consommation hivernale plus importante que la consommation estivale) de façon régulière.

- Le médiateur national de l'énergie considère que M. P n'a pas reçu d'information suffisamment circonstanciée concernant les modifications intervenues sur l'échéancier de paiement.
- Le médiateur considère que le consommateur doit être dédommagé pour les désagréments subis lors du traitement de sa réclamation, et les dépenses liés à ses démarches. Toutefois, le médiateur considère qu'un geste commercial de 173 euros, comme le souhaitait le consommateur, est excessif.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. P 25 euros TTC en plus des 25 euros déjà accordés.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 2 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE