



Réf. 480718-320313200/JC

Recommandation n° 2009-126/PG
relative à la saisine de Mademoiselle P
du 12 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 novembre 2008 par Mademoiselle P d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mlle P conteste le niveau élevé des consommations de sa facture du 22 janvier 2008 ainsi que les frais qui y figurent.

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

Le 14 janvier 2008, Mlle P a demandé à son fournisseur à souscrire l'option heure pleine heure creuse. A la suite de cette demande, le distributeur A a procédé au changement de son compteur.

Le 22 janvier 2008, Mlle P a reçu une facture de 327,14 euros TTC régularisant ses consommations antérieures. Elle a estimé surprenant d'avoir consommé 2278 kWh entre le 26 décembre 2007 et le 14 janvier 2008 et a soumis son cas à l'Association UFC, dont elle est membre.

Le 22 avril 2008, l'Association UFC a écrit au fournisseur X pour signifier que Mlle P contestait le niveau de ses consommations facturées entre le 26 décembre 2007 et le 14 janvier 2008. En outre, l'Association UFC doute du bien fondé de la facturation d'un « *déplacement sans intervention* » et d'une « *intervention (sur) deux appareils* » sur la facture du 22 janvier 2008.

Le 26 juin 2008, le fournisseur X répond à l'Association UFC en signalant qu' « après examen du dossier, je constate que la facture du 26 décembre 2007 est issue d'une estimation. Aussi la consommation de 2278 kWh pour la période du 26 décembre 2007 au 14 janvier 2008 n'est pas réelle, elle se base sur une estimation comme l'indique les conditions générales de vente article 7.2. Ainsi la dernière relève d'un agent a eu lieu le 6 novembre 2007, ce qui correspond à une consommation de 2766 kWh jusqu'au 14 janvier 2008, soit deux mois et demi environ. Cette consommation est tout à fait normale pour la puissance souscrite et la période facturée. »

Quant aux frais contestés, le fournisseur X explique que « le frais de 26.95 € TTC, soit 22.53 € HT, a été annulé et donc déduit de la facture du 26 juin 2008. Concernant le frais de 47.90 € TTC, soit 40.05 € HT, intitulé « intervention 2 appareils particulier » il s'agit du changement de compteur suite à une modification tarifaire pour un passage du simple tarif au double tarif.»

Le 26 octobre 2008, Mlle P, ne trouvant pas la réponse de son fournisseur suffisamment précise, décide de ne payer que les sommes qui correspondent à son relevé de compteur.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur A en date du 10 décembre 2008. Malgré une relance en date du 6 mai 2009, le fournisseur X n'a jamais répondu à cette sollicitation. Dès lors le médiateur national de l'énergie se voit contraint de rédiger cette recommandation sans ses observations.

Les observations du distributeur A, reçues le 8 avril 2009, sont les suivantes :

- « A la demande de Mlle P, le Distributeur procède à un changement de compteur le 14/01/2008 pour passage de simple tarif à double tarif. Conformément à la procédure l'index est relevé avant la dépose du compteur (index : 81611) pour régularisation des consommations. »
- « l'historique des consommations de Mlle P sur la période du 07/03/2007 au 02/01/2009 montre :
 - Une consommation quasi nulle pour la période du 07/03/2007 au 06/11/2007 pendant laquelle Mlle P précise ne pas avoir occupé le logement du fait de la période de travaux.
 - Une consommation cohérente avec la moyenne des PDL présentant des caractéristiques comparables (même puissance et option tarifaire d'acheminement, même typologie - résidentiels, professionnels - et même région géographique) pour la période suivant l'emménagement de Mlle P en novembre 2007 (consommation moyenne de 19.2 kWh/j du 06/11/2007 au 30/01/2008, à comparer avec une moyenne des PDL présentant les mêmes caractéristiques que celui de Mlle P de 22.6 kWh/j). »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour objet la contestation de sa facturation par la consommatrice : consommation jugée excessive et frais jugés infondés.
- La facture litigieuse a pu apparaître excessive à la consommatrice car elle régularisait les consommations enregistrées par le compteur du 6 novembre 2007 au 14 janvier 2008 et non du 26 décembre 2007 au 14 janvier 2008, comme elle l'a cru. La facture du 6 novembre au 26 décembre 2007 était en effet une facture estimée, dont l'index de fin de période a été sous-estimé.

- Le médiateur national de l'énergie rappelle que la réglementation en vigueur autorise les fournisseurs à émettre des factures estimatives¹.
- Une consommation de 2766 kWh pour deux mois et demi environ n'est pas anormale et correspond à la moyenne des consommations des consommateurs avec le même contrat que Mlle P. Le médiateur national de l'énergie estime donc fondée la facture litigieuse.
- Le médiateur national de l'énergie souligne que les factures estimées induisent souvent en erreur les consommateurs, comme en l'espèce. Il rappelle que pour vérifier ses consommations, il est nécessaire de se baser sur les consommations enregistrées entre deux relevés de compteur.
- Concernant les frais que contestent la consommatrice, le médiateur national de l'énergie considère que ceux de 40,05 euros HT, intitulés « *intervention 2 appareils part* » sont justifiés sur le fond. Ils correspondent en effet au changement de compteur de la consommatrice pour bénéficier de l'option double tarif. Toutefois, le médiateur regrette que l'intitulé des frais facturés au consommateur par le fournisseur X utilise des termes à usage interne sans signification pour le grand public et qui ne correspondent pas au catalogue de prestation du distributeur A. Dans une précédente recommandation (n°2008-007), le médiateur avait recommandé au fournisseur X « *de modifier à l'avenir les libellés des frais facturés pour les interventions du distributeur afin de les rendre plus explicites pour le consommateur, en cohérence avec le catalogue des prestations du distributeur* ». Un an après le médiateur n'a pas été informé par le fournisseur X d'autres suites que « *vos recommandations relatives à la facturation du distributeur ont fait l'objet de tout notre intérêt. Si ces préconisations ne peuvent être mise en œuvre immédiatement, elles ont en revanche été transmises à nos experts en charge de l'écoute client et de l'amélioration continue, qui ne manqueront pas de les exploiter* ». Le caractère incompréhensible de ce libellé justifie les doutes de la consommatrice et son refus de régler les frais correspondants, du moins dans un premier temps.
- Les frais de 22,53 euros HT, en revanche, ne sont en aucun cas fondés. Le fournisseur X a remboursé ses frais, indûment perçus, à la consommatrice sur la facture du 26 juin 2008 comme il l'avait signifié à l'Association UFC , dans son courrier du 26 juin 2008.
- Le traitement de la réclamation de Mlle P n'a pas été satisfaisant, car le délai de réponse à la réclamation écrite de l'association qu'elle avait mandaté a été de 2 mois.
- Toutefois, en refusant de payer la totalité de la facture litigieuse du 22 janvier 2008, Mlle P s'est octroyée une avance de trésorerie de près de 250 euros pendant plus d'un an, dont le médiateur estime qu'elle a compensé les désagréments liés au mauvais traitement de ses réclamations.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à la consommatrice de régler le solde de la facture du 22 janvier 2008.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux consommateurs qui contestent une facture de leur fournisseur de la régler, au moins en partie, afin de ne pas aggraver le litige et pour éviter tout risque de coupure.

¹ Ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958

Le médiateur national de l'énergie rappelle au fournisseur X qu'il lui a recommandé, le 25 juin 2008² « *de modifier à l'avenir les libellés des frais facturés pour les interventions du distributeur afin de les rendre plus explicites pour le consommateur, en cohérence avec la catalogue des prestations du distributeur* ».

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, 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 quatre exemplaires, le 9 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

² Référence recommandation 2008-007