



Réf. S2009-1198/CK

Recommandation n°2009-171

relative à la saisine de Monsieur M.

du 24 avril 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 24 avril 2009 par Monsieur M. d'un litige avec le fournisseur X.

Monsieur M. conteste l'évolution de la fréquence de facturation de son contrat de fourniture d'électricité.

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. M. disposait depuis de nombreuses années d'une facture tous les six mois pour ses consommations d'électricité.

Depuis deux ans, il reçoit ses factures tous les deux mois. Le 18 octobre 2008, le consommateur a contesté par courrier la modification de la fréquence de sa facturation, sans qu'il ait formulé une telle demande.

Dans un courrier du 18 novembre 2008, le fournisseur X lui a précisé que sa facturation était dorénavant bimestrielle car le montant total de sa facturation annuelle était supérieur à 250 euros HT. Cette réponse n'a pas satisfait le consommateur.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité, le 3 juin 2009, les observations du fournisseur X. Le 8 juillet 2009, il a transmis les éléments suivants :

- lorsque le montant annuel des factures du consommateur dépasse 250 euros HT, la facturation devient automatiquement bimestrielle. Le client reçoit alors un courrier l'informant du changement de rythme de facturation ;
- M. M. n'a pas souhaité souscrire au service d'auto-relevé de son compteur qui lui aurait permis de ne recevoir que des factures établies sur la base de ses consommations réelles.

Lors d'un entretien téléphonique du 5 août 2009, le consommateur a indiqué que la modification de la fréquence de la facturation n'étant pas de son fait, il estimait ne pas devoir supporter financièrement le coût lié à la transmission des index tous les deux mois. De plus, il souhaite recevoir des factures réelles et non estimatives.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation de l'évolution de la fréquence de facturation du consommateur, de semestrielle à bimestrielle.
- Les textes réglementaires¹ prévoient qu'au delà d'un montant minimum de facturation, le fournisseur peut présenter, entre deux relevés réels, des factures établies sur la base d'estimations de consommations. Ce montant minimum était fixé à 100 francs en 1967.
- L'article 7.2 des conditions générales de vente du fournisseur X rappelle ce principe en indiquant que « *les factures [...] sont adressées tous les deux mois ou tous les six mois, selon le montant de [la] facture.* ».
- Ainsi, au delà d'un montant annuel, fixé par le fournisseur X à 250 euros HT, la facture du consommateur devient automatiquement bimestrielle, ce qui a été le cas pour M. M.
- Le principal problème soulevé par le changement de la fréquence de facturation est que M. M. souhaite recevoir uniquement des factures réelles et non des factures basées sur une estimation de ses consommations. Bien que la réglementation l'autorise à facturer sur des bases estimées entre deux relevés semestriels du compteur, le fournisseur X a aussi mis en place un service d'auto-relevé par téléphone et par courrier susceptible de répondre au besoin de M. M.
- Le médiateur national de l'énergie s'est interrogé sur la façon dont le consommateur est informé de la modification de la fréquence de facturation et du montant à partir duquel la facturation devient bimestrielle. En effet, M. M. a précisé ne pas avoir été informé préalablement à la modification de la fréquence de facturation.
 - Concernant la façon dont un consommateur est informé sur la modification de sa fréquence de facturation : Un courrier spécifique est envoyé au consommateur, ce qui est satisfaisant pour attirer l'attention du consommateur. En revanche, un envoi par courrier simple, comme dans le cas de M. M., ne garantit pas son acheminement au consommateur.

A cet égard, les conditions générales de vente en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2009 prévoient désormais l'intégration d'un message sur les factures, ce qui présente plus de garantie dans la mesure où la facturation est un événement prévisible pour le consommateur qui peut toujours réclamer un duplicata si cette facture ne lui est pas parvenue. Toutefois, le médiateur n'ayant pas eu l'occasion d'apprécier sur pièce la forme du message facture, il recommande que le message soit clair et isolé des autres informations de la facture.
 - Concernant le montant à partir duquel une facturation semestrielle devient bimestrielle : les conditions générales de vente du fournisseur X, en vigueur au moment du litige (version du 1^{er} septembre 2007), prévoient que « *le montant à partir duquel les factures sont adressées tous les deux mois au client figure sur le site Internet www.X.fr ou peut être communiqué au client, sur simple demande* ». Une recherche approfondie sur le site internet susmentionné n'a pas permis de trouver le montant à partir duquel la facturation devient bimestrielle, montant qui ne figure pas non plus dans le catalogue des services en vigueur au 1^{er} avril 2009, contrairement à ce qui est indiqué dans les nouvelles conditions générales de ventes applicables à partir du 1^{er} octobre 2009.

¹ Ordonnance 58-881 du 24 septembre 1958 et arrêté du 10 octobre 1967.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande que les modalités de changement de rythme de facturation soient précisées dans un document remis lors de la souscription du contrat et facilement accessible au consommateur à tout moment après la souscription.

Le médiateur national de l'énergie recommande que le message facture relatif à l'atteinte du seuil déclenchant la modification de la fréquence de facturation soit clair, lisible et isolé des autres informations relatives à la facture.

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 13 octobre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE