



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 48071842408730/SM

RECOMMANDATION n° 2008-007

relative à la saisine de Mme K du 22 février 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 22 février 2008 par Mme K d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mme K, domiciliée en Grande-Bretagne, reproche à son fournisseur X de ne pas répondre à ses interrogations concernant le paiement de ses factures pour la fourniture d'électricité de sa résidence secondaire.

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 K a acheté une résidence secondaire en France en avril 2005. Elle a souscrit un contrat auprès d'un fournisseur X en mai 2005 et indique avoir été surprise dès le départ par le montant très élevé des factures qu'elle recevait. Elle a également constaté que son fournisseur X ne semblait pas tenir compte de certains paiements effectués par chèque ou virement. Elle n'a pu obtenir de la part de son fournisseur X d'explications la satisfaisant et a cessé de payer ses factures depuis juin 2006.

Les observations

Mme K a communiqué au médiateur des copies de ses factures depuis sa mise en service le 24 mai 2005 et de divers échanges par courrier électronique avec les services de son fournisseur X.

En réponse aux demandes du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les observations suivantes :

- Un tableau présentant l'historique de facturation de Mme K montre qu'elle n'a effectué que deux règlements depuis sa mise en service : facture du 24 mai 2005 et facture du 15 février 2006.
- Le fournisseur X confirme qu'un chèque de 191,31 euros a bien été encaissé en juillet 2006. Le conseiller avec lequel Mme K a échangé par e-mail en novembre 2007 ne

retrouvait pas trace de ce paiement car il pensait qu'il s'agissait d'un règlement effectué en juillet 2007 et non en juillet 2006.

- Le niveau élevé des factures de Mme K résulte du coût de l'abonnement de son contrat - option tarifaire 9kVA HP/HC - qui ne correspond probablement pas à son besoin. Le fournisseur X indique avoir proposé le 24 avril 2006 par courrier à Mme K une étude d'optimisation tarifaire à laquelle elle n'a pas donné suite.
- Le compteur de Mme K est inaccessible et la consommatrice a été absente à toutes les relèves périodiques de son compteur depuis 3 ans.
- Une suspension de la fourniture d'électricité a été réalisée par ERDF au niveau du branchement le 10 avril 2008.
- Le fournisseur X a décidé de résilier le contrat de Mme K. le 12 juin 2008. Sa facture de résiliation émise le 13 juin 2008 fait apparaître un solde débiteur de : 718,23 euros TTC.

Les factures communiquées par Mme K et les éléments fournis par le fournisseur X indiquent que, sous la rubrique « Autres prestations »:

- La consommatrice a été facturée cinq fois depuis sa mise en service de frais libellés sur sa facture « DEFAULT DE REGLEMENT » d'un montant unitaire de 38 euros HT (45,45 euros TTC),
- La consommatrice a été facturée quatre fois de frais intitulés « DEPLACEMENT SANS INTERVENTION » d'un montant unitaire de 22,53 euros HT (27 euros TTC), dont à trois reprises sur sa facture de janvier 2008.

Le médiateur a souhaité analyser plus avant la facturation des frais de la rubrique « Autres Prestations » intitulés « DEFAULT DE REGLEMENT » et « DEPLACEMENT SANS INTERVENTION ». Les résultats de cette analyse sont les suivants :

- Les frais intitulés « DEFAULT DE REGLEMENT » ne correspondent pas, comme on pourrait le penser, à des frais facturés par le fournisseur au titre de pénalités de retard ou autres frais relatifs aux impayés mais à une prestation du distributeur intitulée « INTERVENTIONS POUR IMPAYES » dans le catalogue du distributeur ERDF (fiche 200 B). Le libellé « DEFAULT DE REGLEMENT » ne permet pas à un consommateur d'identifier la nature de la prestation qui lui est facturée.
- Ces frais devraient figurer, conformément à l'article 5 de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, sous une rubrique « Prestations techniques ». Or ces frais sont facturés par le fournisseur X, avec la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE), sous une rubrique libellée « Autres prestations », ce qui accroît la confusion du consommateur sur la nature exacte de ces frais.
- Aucune précision de date d'exécution n'est portée à la connaissance du consommateur. Ces précisions sont d'autant plus nécessaires lorsqu'il s'agit de frais pour « DEPLACEMENT SANS INTERVENTION » ou lorsque plusieurs frais identiques figurent sur une même facture.
- La prestation « INTERVENTIONS POUR IMPAYES » est un forfait qui comprend une prestation de limitation de puissance ou de coupure ferme, la prestation de rétablissement, ainsi que deux interventions entre cette première intervention et le rétablissement.
- Le fournisseur X n'a pas été en mesure de justifier pourquoi cette prestation avait été facturée cinq fois à Mme K alors que la suspension de fourniture au branchement, la seule intervention pour impayé possible dans la situation de Mme K, n'a été réalisée qu'une seule fois par ERDF en avril 2008.

- Le fournisseur X n'a pas non plus été en mesure de justifier de manière satisfaisante les frais intitulés « DEPLACEMENT SANS INTERVENTION » (facturés à trois reprises sur la facture de janvier 2008, une fois en juin 2008).

Les conclusions du médiateur

- Les différences de système de tarification et de présentation de la facturation de l'électricité entre la France et la Grande-Bretagne peuvent expliquer les interrogations de Mme K à la réception des premières factures d'électricité de sa résidence secondaire en France.
- Mme K n'a pu obtenir de la part de son fournisseur X de réponse satisfaisante à ses interrogations, en partie en raison de la barrière de la langue.
- Mme K a aggravé le litige en refusant de régler, même partiellement, ses factures.
- Le fait qu'un conseiller de son fournisseur X n'ait pu confirmer la prise en compte du règlement de Mme K de juillet 2006, croyant qu'il s'agissait d'un règlement de juillet 2007, a conforté Mme K dans ses doutes et n'a pas facilité la résolution du litige.
- Le fournisseur X s'est efforcé d'apporter des réponses aux interrogations de sa cliente anglophone, mais principalement en langue française.
- Le fournisseur X n'a aucune obligation légale de proposer à ses clients anglophones un service et des informations dans cette langue. Toutefois, le fournisseur X a précisé que l'un de ses centres de relation clients était en cours de spécialisation pour le traitement des clients anglophones.
- La présentation des frais relatifs aux prestations du distributeur « INTERVENTIONS POUR IMPAYES » n'est pas satisfaisante sur les factures de Mme K pour les raisons suivantes :
 - le libellé de ces frais n'est pas explicite et n'est pas cohérent avec celui du catalogue des prestations du distributeur
 - la rubrique de la facture sous laquelle figurent ces frais n'est pas conforme à la réglementation précitée
 - aucune date d'exécution de ces prestations n'est indiquée.
- FOURNISSEUR X n'a pas été en mesure de justifier la multiplication des frais « distributeurs » pour «INTERVENTIONS POUR IMPAYES» et «DEPLACEMENT SANS INTERVENTION» facturés à Mme K et qui semblent relever soit d'une seule et même prestation, soit de prestations qui n'ont pas été effectuées.

La recommandation du médiateur

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

- de mettre Mme K en relation avec un conseiller anglophone pour lui expliquer les principes de tarification et de présentation des factures en France, et lui proposer un conseil d'optimisation tarifaire pour sa résidence secondaire,
- de déduire de la dette de Mme K tous les frais relatifs à des prestations du distributeur facturés jusqu'au 13 juin 2008, à l'exception de la prestation ayant effectivement donné lieu à la suspension de fourniture, ce qui représente un montant à déduire de 289,57 euros TTC,
- de proposer un nouveau contrat à Mme K à un tarif correspondant à ses usages, une fois sa dette apurée.

- 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,
- de s'assurer de la pertinence des frais facturés par le distributeur avant de les refacturer au consommateur, en particulier si ces frais sont facturés plusieurs fois alors qu'une seule intervention a été demandée,
- d'apporter au consommateur, sur les factures ou par tout autre moyen, des précisions sur les dates auxquelles ont été réalisées les prestations du distributeur qui lui sont facturées,

Le médiateur national de l'énergie recommande à Mme K :

- de régler sans tarder le solde de sa dette auprès de son fournisseur X, déduction faite des sommes précitées,
- de donner accès à son compteur au moins une fois par an comme tous les contrats de fourniture d'électricité l'imposent ou d'installer un dispositif de téléreport afin de permettre le relevé de son compteur en son absence,
- si elle souhaite changer de fournisseur, d'analyser les offres disponibles auprès des fournisseurs référencés sur le site www.energie-info.fr .

Le médiateur national de l'énergie conseille aux consommateurs qui contestent une facture d'énergie de leur fournisseur de la régler, au moins en partie, afin de ne pas aggraver le litige.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président du fournisseur X ainsi qu'à la plaignante. Une traduction en langue anglaise est également transmise, à titre d'information, à la plaignante.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 25 juin 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE