



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718131455270 /SM

RECOMMANDATION n° 2008-008

relative à la saisine de Mademoiselle D du 23 mars 2008

concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 23 mars 2008 par Mlle D d'un litige avec son fournisseur X.

Mlle D, qui bénéficie d'un service de paiement mensuel de ses consommations d'électricité auprès de son fournisseur X, conteste sa facture de régularisation annuelle du 13 novembre 2007.

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

L'échéancier du service de paiement mensualisé de Mlle D, daté du 26 décembre 2006, prévoit dix prélèvements mensuels de 70 euros jusqu'au 25 octobre 2007 basé sur une consommation estimée de 9444 kWh.

La facture du 13 novembre 2007 de Mlle D, basée sur le relevé de son compteur, indique une consommation réelle de 8006 kWh, inférieure à celle estimée dans son échéancier, mais s'établit à 202,62 euros, déduction faite des prélèvements mensuels de la consommatrice.

Mlle D conteste le paiement de ce supplément de facturation et s'étonne également du montant très élevé de son abonnement (13,69 euros par mois) alors qu'elle ne payait qu'1,70 euros par mois dans son précédent logement.

La consommatrice n'a pu obtenir par téléphone d'explications satisfaisantes de son fournisseur, qui aurait successivement invoqué l'augmentation des prix de l'électricité ou l'ouverture des marchés à la concurrence pour justifier ces différences de prix importantes. Elle a formulé sa réclamation par écrit le 22 novembre 2007 et n'avait pas obtenu de réponse à la date de sa saisine.

Les observations

Les observations d'X relatives à la saisine de Mlle D reçues le 21 mai 2008 par le médiateur sont les suivantes :

- le montant de 902,62 euros facturé à Mlle D est exact ; il correspond à une consommation de 8006 kWh sur une année, abonnement plus consommation ;

- l'estimation annuelle de 9044 kWh qui figure sur l'échéancier du 26 décembre 2006 n'est qu'indicative et ne correspond pas à la consommation prise en compte dans le calcul des mensualités de 70 euros, X reconnaît toutefois que ses services auraient dû attirer l'attention de la consommatrice sur ce point ;
- la différence de prix de l'abonnement entre son nouveau et son ancien logement s'explique par les différences d'option tarifaires concernées : 3kVA simple tarif dans son précédent logement contre 9 kVA double tarif (heures pleines heures creuses) dans son logement actuel.

Les conclusions du médiateur

- La facturation des 8006 kWh consommés par la consommatrice entre le 26 décembre 2006 et le 13 novembre 2007 , auxquels s'ajoute les abonnements, représente bien un montant de 902,62 euros TTC compte tenu de l'option tarifaire de son contrat (9 kVA double tarif).
- Il est totalement incompréhensible que l'estimation de consommation annuelle affichée sur l'échéancier du service de mensualisation ne soit pas prise en compte pour calculer le montant des mensualités de ce même échéancier.
- Sur l'échéancier du 26 décembre 2006 figure le texte suivant « *EN DEBUT DE PERIODE, vous recevez un échéancier qui recense les montants et dates de règlement de vos mensualités. Son total est basé sur vos consommations antérieures ou sur une estimation annuelle de vos consommations, soit : Electricité : 9044 kWh* ». L'absence de corrélation entre l'échéancier et la consommation estimée n'est donc nullement mentionnée, au contraire, il est même précisé que les montants à régler de l'échéancier se fondent sur cette estimation.
- Cette présentation est de nature à fausser la perception de ce que représentent les paiements effectués par le consommateur : la consommatrice a pu croire que le niveau de ses consommations était couvert par ses mensualités, alors qu'il n'en était rien.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à X :

- d'accorder à Mlle D, à titre de geste commercial, la somme de 100 euros TTC,
- de réaliser à sa demande un conseil d'optimisation tarifaire gratuit afin de vérifier l'adéquation de son option tarifaire avec ses besoins,
- de s'assurer à l'avenir, sur les échéanciers de mensualisation de tous ses clients, de la cohérence entre la consommation affichée et les mensualités calculées.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président d'X ainsi qu'à la plaignante.

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

Fait à Paris en trois exemplaires, le 3 juillet 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE