

Paris, le 27 février 2013

Dossier suivi par : XX
Tél. : XX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XX
N° de recommandation : 2013-0308

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la contestation de la facturation d'électricité émise par le fournisseur Y. Monsieur C. reproche à ce fournisseur d'émettre des factures surestimées (factures des 28 novembre et 28 décembre 2011 émises respectivement pour des montants de 261,71 euros TTC et 282,41 euros TTC) et de ne pas tenir compte des index auto-relevés qu'il lui communique via internet. Selon les calculs de votre adhérent, il ne doit au fournisseur Y que la somme de 129,42 euros TTC et refuse de lui rembourser la somme de 67,29 euros TTC que ce dernier lui a virée par erreur en février 2012, car il estime qu'elle lui était due.

Monsieur C. reproche également au fournisseur Y de lui avoir imposé le prélèvement automatique comme mode de paiement.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Sur la facturation du fournisseur Y

S'agissant de l'absence de prise en compte des index auto-relevés par Monsieur C. le 5 décembre 2011, je dois vous indiquer que l'article 6.1.1 des conditions générales de vente du fournisseur Y stipule « [...] *En outre, si Y dispose d'une auto-relevé et d'une relève réelle transmises concomitamment pour la même période de facturation, il est précisé que la relève réelle, transmise par le GRD, sera prise en compte de manière prioritaire pour l'établissement de la facture* ». Or, dans le cas présent, l'auto-relevé de votre adhérent a été suivi dix jours plus tard d'un relevé de son compteur effectué par le distributeur A. Le fournisseur Y était donc fondé à privilégier les index relevés par le distributeur.

Concernant la contestation des estimations, je vous informe que l'ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958 et l'article L.121-91 du Code de la consommation autorisent l'émission de factures fondées sur des estimations dès lors que le consommateur est facturé au moins une fois par an en fonction de l'énergie consommée.

Je vous précise également que pour ses clients en facturation bimestrielle, le fournisseur Y établit ses factures en terme à échoir, ce qui signifie qu'il estime les consommations pour la période de deux mois à venir. Ses factures comportent donc une part d'estimation entre l'index relevé et l'index estimé à la date de fin de période.

Dans le cas de Monsieur C., je remarque que la facture du 28 décembre 2011 est fondée sur les index relevés par le distributeur A le 15 décembre 2011 et fait figurer les index auto-relevés par votre adhérent le 5 décembre 2011. Elle met également à sa charge la consommation estimée jusqu'au 28 février 2012.

Toutefois, je rappelle au fournisseur Y que l'article L.121-91, alinéa 4, du Code de la consommation impose aux fournisseurs d'énergie d'établir des estimations reflétant « [...] de manière appropriée la consommation probable ».

Or, je remarque que la facture de résiliation du 28 janvier 2012, basée sur les index relevés par le distributeur A le 18 janvier 2012, rembourse à Monsieur C. la somme de 414,70 euros TTC. Il apparaît donc que le fournisseur Y a manifestement surestimé les consommations de votre adhérent et qu'il n'a ainsi pas respecté ses obligations issues de l'article L.121-91, alinéa 4, du Code de la consommation.

Je considère que le fournisseur Y avait la possibilité d'établir une estimation plus fiable dans la facture du 28 décembre 2011, puisque le distributeur A lui avait communiqué un index relevé le 15 décembre 2011. Il disposait donc de la consommation réelle pour un mois de votre adhérent (moyenne de 6,3 kWh par jour en heures creuses (HC) et 6,4 kWh par jour en heures pleines (HP) pour la période du 21 novembre au 15 décembre 2011). Or, force est de constater qu'il n'en a pas tenu compte puisqu'il a surestimé sa consommation à 3 042 kWh en HP et à 1 054 kWh en HC pour la période du 6 décembre 2011 au 28 février 2012, soit une moyenne de 37,1 kWh par jour en HP et 12,8 kWh par jour en HC.

Par conséquent, bien que Monsieur C. n'ait pas subi de préjudice financier dans la mesure où il n'a réglé qu'une partie (65 euros TTC le 5 janvier 2012) du solde dû de 544,12 euros TTC, issu des factures du 28 novembre et du 28 décembre 2011, j'estime que le fournisseur Y devrait lui accorder un dédommagement au titre du manquement à ses obligations légales.

A ce titre, bien que le fournisseur Y ait versé à tort à Monsieur C. la somme de 67,29 euros TTC, je considère qu'il pourrait en annuler le recouvrement. En effet, Monsieur C. rencontre d'importantes difficultés financières (il est éligible au tarif de première nécessité (TPN)). Les erreurs du fournisseur Y sont à l'origine de son litige, ce qui l'a conduit à effectuer de multiples démarches pour le résoudre. De plus, j'estime que le fournisseur Y devrait faire annuler les frais de quittance de 15 euros TTC que la société de recouvrement réclame à votre adhérent, au titre des 67,29 euros TTC non remboursés.

En ce qui concerne la souscription du prélèvement automatique comme moyen de paiement

D'après la lecture du bulletin de souscription signé par Monsieur C., dont vous m'avez communiqué une copie (jointe en annexe), je constate que le fournisseur Y lui a implicitement imposé le prélèvement automatique comme moyen de paiement. En effet, la possibilité pour votre adhérent de choisir un autre mode de paiement était conditionnée à un contact avec le service clientèle, information figurant en note de bas de page, écrite en petits caractères, difficilement lisible.

Or, la Commission des clauses abusives a déclaré illicite ce type de clause, dite « *de consentement implicite* », au motif qu'elle constitue « *un risque réel menaçant la sécurité des relations contractuelles* »¹. De plus, je rappelle au fournisseur Y que l'article L.121-87 du Code de la consommation dispose que "*L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes : [...] les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'internet [...]*".

¹ Voir par exemple la recommandation n°94-01 du 27 septembre 1994, concernant les clauses dites de consentement implicite

Cette disposition, spécifique aux fournisseurs d'énergie, laisse supposer que les fournisseurs d'énergie doivent proposer plusieurs moyens de paiement à leurs clients, ce qui est d'ailleurs confirmé depuis le 1^{er} janvier 2013 par l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiements et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Or, s'il est vrai que les conditions générales de vente du fournisseur prévoient bien la possibilité de payer par différents moyens, je considère que ses bulletins de souscription sont formulés de manière telle qu'ils en limitent en pratique la possibilité.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y :

- d'annuler la somme restant due par Monsieur C. (67,29 euros TTC), à titre de dédommagement pour les désagréments subis ;
- de faire annuler par la société de recouvrement les frais de quittance de 15 euros TTC ;
- de modifier ses bulletins de souscription afin de rendre possible le choix d'un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique sans le conditionner à un contact avec le service clients.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable du litige de Monsieur C.. S'il est en désaccord avec son contenu, votre adhérent peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informerait dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je transmets également cette recommandation en copie à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), en charge de l'exécution de l'arrêté du 18 avril 2012 précité.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à ce litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville