



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Réf. 480718-131455380/CL

## **Recommandation n° 2008-027**

### **relative à la saisine de Monsieur P du 25 avril 2008 concernant un litige avec X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 avril 2008 par M. P d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

M. P conteste plusieurs irrégularités survenues sur sa facturation d'électricité entre mars 2007 et janvier 2008 : non respect des mensualités convenues, facture de janvier 2008 erronée, non réception de factures.

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**

##### **Préambule**

Pour la bonne compréhension du litige de M.P, il est utile de rappeler que la mensualisation des paiements est un service proposé par le fournisseur X qui consiste à organiser le règlement de la facture annuelle du consommateur sur la base d'un échéancier de dix mensualités. Le niveau des mensualités est établi en tenant compte des consommations du client enregistrées l'année précédente.

L'échéancier qui est envoyé en début de période est susceptible d'être revu dans l'hypothèse où le relevé du compteur effectué par le gestionnaire de réseau en milieu de période présente un écart trop important avec les prévisions de consommation initiales. Dans ce cas, un avenant à l'échéancier de départ est adressé par le fournisseur X à son client. Les clients ainsi mensualisés ne reçoivent qu'une seule facture par an qui régularise la consommation de l'année écoulée.

##### **La réclamation**

Dans le cadre de sa mensualisation, M. P a reçu en mars 2007 un avenant à son échéancier prévoyant neuf prélèvements de 53 euros entre mai 2007 et janvier 2008, après une première mensualité de 85 euros. Cet échéancier a été modifié à l'initiative d'X en septembre 2007, avec des prélèvements de 88 euros que M. P a refusés.

D'autre part, M. P conteste sa facture de janvier 2008 qui affiche un prix du kWh plus élevé que celui figurant sur une autre facture consultée auprès d'un membre de sa famille.

Enfin, M. P se plaint de n'avoir pas reçu de facture de régularisation pour l'année 2007, ni de facture en janvier ou en février 2008.

Suspectant sa facturation d'être irrégulière, M. P, qui indique avoir toujours respecté son échéancier, a cessé de payer ses factures en totalité depuis septembre 2007. Il a reçu le 7 février 2008 un courrier de relance d'X lui demandant de régler sa facture afin d'éviter que sa fourniture d'électricité soit réduite voire suspendue en l'absence de règlement. M. P estime qu'un tel courrier constitue une menace non justifiée.

M. P a saisi le tribunal administratif de Poitiers le 28 janvier 2008 qui a rejeté sa requête, la juridiction administrative n'étant pas compétente pour connaître les litiges opposant un particulier à un service public à caractère industriel et commercial.

M. P a adressé trois réclamations écrites à X, le 25 février 2008 par courrier recommandé avec accusé de réception puis les, 1<sup>er</sup> et 12 mars 2008. Ces réclamations sont restées sans suite à la date de la saisine.

M. P estime d'autre part avoir fait l'objet de diverses pressions et menaces de la part d'agents d'X qu'il soupçonne de collusion avec la police judiciaire de sa commune.

### Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, X a transmis la copie du courrier qui a été adressé à M. P le 3 juin 2008 par le service clientèle dont il dépend.

Le contenu de ce courrier est le suivant :

- La chronologie des index relevés et estimés depuis janvier 2006 ne laisse apparaître aucune anomalie dans la facturation de M. P. Pour en attester, un tableau récapitulatif des index de consommation relevés pendant cette période est fourni au consommateur. Il recense également les paiements qu'a effectués M. P par mandat compte ainsi que les montants facturés.
- M. P a été mensualisé jusqu'en octobre 2007. Par la suite, sa facturation a été établie sur la base de factures bimestrielles sur index estimés, complétées par deux factures établies à partir du relevé de son compteur en janvier 2008 et juillet 2008.
- Il est demandé à M. P de régler le solde de ses factures qui s'élevait à 129,79 euros au 3 juin 2008.
- Il est proposé au consommateur d'opter pour le service « *relevé confiance* », qui permet de communiquer son index par téléphone au prix d'un appel local depuis un poste fixe et d'obtenir une facturation sur la base de relevés réels plutôt qu'estimés, suivant un rythme bimestriel.

Le médiateur a demandé à X de préciser l'origine des modifications de l'échéancier de M. P en mars 2007 (de 85 euros à 53 euros) et en septembre 2007 (de 53 euros à 88 euros) :

- X a indiqué ne pas avoir gardé trace de la modification de l'échéancier de M. P en mars 2007. Toutefois, X estime que l'historique de consommation de M. P les deux années précédentes justifiait un échéancier de 85 euros par mois. En effet, ce dernier a dû à chaque fois acquitter des factures de régularisation en fin de période supérieures à 200 euros.
- L'échéancier de M. P a été réévalué en septembre 2007 à la suite d'un relevé de son compteur effectué en juillet. Ce réajustement a été proposé pour que les mensualités puissent couvrir la consommation annuelle présumée de M. P, telle qu'évaluée sur la base de ce relevé et de l'historique de consommation du client.

## Les conclusions du médiateur

- L'échéancier de M. P établi début 2007 était de 85 euros par mois compte tenu de ses consommations antérieures. Ces mensualités ont été réduites à 53 euros en mars 2007, à la demande du consommateur, puis à nouveau réévaluées à 88 euros en septembre 2007 à l'initiative d'X.
- Cette dernière modification est à l'origine du litige, M. P estimant qu'elle a été mise en œuvre unilatéralement de la part de son fournisseur et qu'elle risquait de déséquilibrer son budget.
- X a la possibilité de modifier les mensualités dans le cadre du service de mensuralisation, après un relevé du compteur, comme cela est rappelé sur chaque échéancier. L'échéancier initial s'avérant sous-évalué à la suite du relevé du compteur de juillet 2007, il est normal qu'X ait procédé à cette modification. Le consommateur en a été informé par courrier, lui indiquant même « *Si vos habitudes de consommations venaient à être modifiées, n'hésitez pas à nous en faire part, afin que nous recalculions au plus juste vos mensualités.* »
- Au vu des historiques de consommation et du montant des mensualités payées par M. P, il semble que ce dernier ait pris l'habitude, avec le consentement de son fournisseur, de sous-évaluer systématiquement ses mensualités au regard de sa consommation depuis au moins deux années. Rien n'oblige le fournisseur X à offrir cette possibilité à un consommateur, ni à la maintenir après l'avoir accordée une première fois.
- Le rythme de la facturation de M. P a été modifié à la suite de l'arrêt des prélèvements en octobre 2007, faisant suite à la clôture du compte bancaire de M. P. M. P n'a donc pas reçu de facture annuelle de régularisation en janvier 2008, puisque celle-ci est intervenue en octobre 2007, sur la base d'un auto-relevé. Cette modification du rythme de facturation est normale et justifiée.
- La facture de janvier 2008 n'est pas erronée et M. P n'était donc pas fondé à la remettre en cause. La facture qu'il a utilisée comme base de comparaison était établie sur une période (de novembre 2006 à janvier 2007) différente de la sienne (novembre 2007 à janvier 2008) avec un prix du kWh applicable différent, en raison de l'augmentation tarifaire survenue le 3 décembre 2007. Le courrier de relance d'X incitant M. P à régler cette facture était donc justifié et les informations qui lui ont été transmises à cette occasion étaient conformes au décret n°2005-971 du 10 août 2005 relatif à la procédure applicable en cas d'impayé des factures d'électricité.
- A partir d'octobre 2007, M. P a réglé ses factures au moyen de mandats compte. Le médiateur a pu vérifier que l'historique de ces règlements, tel qu'indiqué par M. P, était conforme aux informations enregistrées par X. Les consommations n'étant par ailleurs pas contestées, M. P est donc débiteur à l'égard de son fournisseur au 3 juin 2008 de la somme de 129,79 euros.
- Le consommateur pourrait utilement étudier le service « *relevé Confiance* » qui lui permettrait, tout en s'inscrivant dans le cadre d'un service proposé par son fournisseur, de trouver une réponse à ses besoins particuliers de facturation. Ce service n'est pas compatible avec le paiement de mensualités fixes.

## La recommandation du médiateur

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

- d'accorder des facilités de paiement à M. P lui permettant de régulariser sa situation dans les meilleurs délais,
- de présenter le service relevé confiance à M. P.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504 du 19 octobre 2007, X informera le médiateur dans un délai de 2 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 22 octobre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE