

Paris, le 3 octobre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1474

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne tout d'abord la contestation des factures de résiliation du 24 juillet 2013 et de souscription du 25 juillet 2013, émises respectivement pour des montants de 39,46 euros TTC et de 7,61 euros TTC, à l'occasion de la mise en place du tarif social de première nécessité (TPN). Vous contestez, en effet, l'index estimé à 45 744 kWh retenu comme point de départ de l'application du TPN, dans la mesure où il est supérieur à celui que vous aviez relevé le 30 juillet 2013 (45 705 kWh). Vous reprochez également au fournisseur Y de vous demander une avance sur consommation dans les factures susmentionnées, pour la période du 25 juillet au 1^{er} octobre 2013.

Vous contestez aussi les soldes de 135,61 euros TTC et 175,07 euros TTC que le fournisseur Y vous réclamait en date de votre saisine. Vous lui reprochez de ne pas tenir compte de tous vos règlements, que vous assurez avoir bien adressés.

Vous réclamez, en outre, que le fournisseur Y cesse de vous adresser des courriers de relance avant coupure pour un solde restant à régler, que vous estimez injustifié.

Enfin, vous reprochez au fournisseur Y de ne pas tenir compte des index auto-relevés que vous lui transmettiez dans le cadre de son service d'auto-relevé.

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

En ce qui concerne la contestation des factures des 24 et 25 juillet 2013

Le fournisseur Y a proposé dans ses observations de corriger l'index retenu pour la mise en place du TPN, sur la base de l'auto-relevé que vous avez communiqué dans votre courrier de saisine. Cette correction aboutira à annuler 39 kWh, qui seront pris en compte pour l'application du TPN. J'estime qu'il s'agit d'une proposition satisfaisante, et j'invite le fournisseur Y à la mettre en œuvre.

J'observe que le fournisseur Y a mis en place le TPN en vous adressant simultanément une facture de résiliation et une facture de souscription. J'estime que cette pratique, qui s'explique par des contraintes informatiques propres à votre fournisseur, peut faire naître un doute chez le consommateur puisqu'elle laisse entendre que son contrat est résilié, alors qu'il est simplement modifié. Aussi, je considère que les premières factures émises dans le cadre de l'application du TPN devraient être accompagnées d'un courrier explicatif.

Page 1 sur 4

De plus, je constate que vos factures mentionnent l'index de 45 744 kWh comme étant un « *relevé client* », alors qu'il s'agit d'une estimation. Je considère que le fournisseur Y devrait modifier cette information, puisqu'elle prête également à confusion.

Enfin, j'estime que le fournisseur Y devrait étudier les modalités permettant à ses clients qui contestent un index estimé pour l'application du TPN de le faire rectifier, ou de les dédommager en cas de préjudice financier avéré.

Concernant votre cas particulier, les anomalies précitées étant en partie à l'origine de votre litige et des démarches que vous avez engagées pour le résoudre, je considère que le fournisseur Y devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis, même si la différence entre l'index estimé et l'index que vous avez relevé est minime, étant donné que cela ne vous a occasionné qu'un préjudice de 4,80 euros TTC.

S'agissant de la facturation pour la période du 25 juillet au 1^{er} octobre 2013, je vous informe que c'est l'abonnement qui est facturé avec deux mois d'avance. Cette pratique est explicitement prévue à l'article 7-1 des conditions générales de vente de votre fournisseur, lequel stipule que « *chaque facture d'électricité comporte notamment le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation [...]* ».

En ce qui concerne le solde restant dû et les difficultés d'encaissement de vos règlements

Sur la base du tableau récapitulatif de votre situation de compte client depuis octobre 2011, que le fournisseur Y m'a transmis (annexe 1), je constate que le solde dont vous étiez redevable au 16 août 2013 n'est pas de 310,68 euros TTC (135,61 euros TTC et 175,07 euros TTC), comme indiqué dans votre saisine, mais de 162,68 euros TTC. J'ai analysé ce tableau et je n'ai relevé aucune anomalie, au regard des éléments que vous m'avez transmis.

En ce qui concerne vos règlements, le fournisseur Y m'a transmis une copie du recto de certains de vos chèques établis à l'ordre de Monsieur XXXX, son Président Directeur Général, (voir annexe 1). L'un de ces chèques correspond notamment à celui de 37 euros TTC, faisant l'objet d'un fax de réclamation que vous avez adressé au médiateur interne du Groupe Y le 7 juin 2013, et que vous m'avez transmis en copie. Je vous rappelle que les règlements par chèques doivent être effectués à l'ordre du fournisseur Y, pour que celui-ci puisse les encaisser. Il n'a légitimement pas pu encaisser ces chèques dont les libellés étaient incorrects. Vous ne m'avez d'ailleurs pas prouvé que ces chèques avaient été débités sur votre compte bancaire, donc encaissés par le fournisseur Y.

Afin de trouver une solution au litige sur ce point, j'invite le fournisseur Y à vous retourner ces chèques, ou à vous adresser une attestation de non-encaissement de ceux-ci. Il vous appartiendra ensuite de procéder à un nouveau règlement en veillant à indiquer un ordre correct.

En outre, le fournisseur Y m'a également informé que certains de vos règlements ne correspondaient pas au montant des factures émises. Il a, en effet, constaté que vous n'incluez pas les centimes d'euros à vos règlements, ce qui crée forcément un solde à devoir.

Par conséquent, je considère que le solde réclamé par le fournisseur Y est justifié, et je vous invite à procéder à la régularisation de la situation dans les meilleurs délais. Compte tenu de votre situation financière délicate, je suggère que le fournisseur Y vous propose un échelonnement de paiement afin de faciliter le règlement de ce solde.

En ce qui concerne les courriers de relance avant coupure

Comme je vous l'ai déjà indiqué dans la recommandation n° 2012-0994, que je vous ai adressée le 7 juin 2012, le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau impose à tout fournisseur

d'énergie d'informer le consommateur par courrier, qu'à défaut de paiement dans les quinze jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. Ce décret prévoit qu'au moins deux courriers doivent être adressés au consommateur avant de procéder à une suspension d'énergie. Je considère donc que l'envoi de courriers vous informant d'une coupure probable ne peut pas être remis en cause dans la mesure où vous n'avez pas réglé l'intégralité de vos factures.

Concernant le harcèlement dont vous estimez faire l'objet par l'envoi de courriers, je vous ai également déjà précisé que cette qualification ne relevait pas de ma compétence dans le cadre d'une médiation. Toutefois, j'attire votre attention sur le droit légitime du fournisseur à recouvrer sa créance qui implique la mise en œuvre de certaines relances.

En ce qui concerne l'absence de prise en compte de vos index auto-relevés

D'après les observations du fournisseur Y, il vous a adressé de nombreux courriers de demande de relevés. Vous certifiez pourtant que les factures ne sont toujours pas basées sur les index auto-relevés que vous communiquiez.

J'invite donc le fournisseur Y à reprendre contact avec vous afin de résoudre ce problème et satisfaire ainsi à son obligation issue du cinquième alinéa de l'article L.121-91 du Code de la consommation. Cette disposition légale impose à tout fournisseur d'énergie « *d'offrir au client la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures* ».

J'attire également votre attention sur le fait que l'historique de consommation que m'a transmis le distributeur A (cf. annexe 2) fait état d'index auto-relevés que vous lui avez transmis lors de vos absences à la relève semestrielle par un agent.

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

- de corriger, comme il l'a proposé, l'index retenu le 2 août 2013 pour la mise en place du TPN (45 744 kWh), sur la base de l'auto-relevé que vous avez transmis (45 705 kWh) ;
- de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis par les anomalies liées à la mise en place du TPN ;
- de vous renvoyer les chèques mal libellés que vous lui avez adressés ou de vous transmettre une attestation de non prise en compte de ces règlements ;
- de vous proposer un échelonnement de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Je lui recommande également, pour l'ensemble de ses clients bénéficiaires du TPN :

- de leur permettre de faire corriger l'index estimé lors de l'application du TPN sur la base d'un auto-relevé ou à défaut de les dédommager du préjudice correspondant, le cas échéant ;
- d'accompagner les factures de « résiliation » et de « souscription » éditées lors de la mise en place du TPN d'un courrier explicatif,
- d'expliquer sur lesdites factures que l'index de départ d'application du TPN est une estimation du fournisseur, et non pas un « *relevé* » ou un « *relevé client* ».

Je vous recommande de régler le solde restant dû conformément à l'échelonnement de paiement qui vous sera proposé, et de veiller à payer régulièrement la totalité de vos factures.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

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

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

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville