

Paris, le 12 décembre 2013

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1816

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous contestez la modification de votre échancier de paiement par le fournisseur Y en cours d'année (de 44,37 à 112,33 euros TTC/mois).

Vous faites valoir que :

- l'offre que vous avez souscrite vous garantit un prix fixe toute l'année ;
- les mensualités détaillées dans le courrier du fournisseur Y du 5 avril 2013 s'élevaient à 44,37 euros TTC d'avril 2013 à mars 2014.

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

#### 1. Sur les conditions de révision des prix

Selon l'article 6 des Conditions Générales de Vente du fournisseur Y, le prix du kWh est ferme pendant un an hors cas de modification de la puissance souscrite et d'option tarifaire ou modification des coûts d'accès au réseau.

Ces prix peuvent être modifiés à la date anniversaire du contrat. Ces nouveaux prix sont communiqués au client soixante jours calendaires avant la date d'échéance.

Dans le cas présent, je constate que le fournisseur Y vous a alerté, le 4 février 2013, que votre contrat arriverait à échéance le 1<sup>er</sup> avril 2013, en précisant les conditions tarifaires (prix du kWh et de l'abonnement) pour son renouvellement.

En revanche, je note que le fournisseur Y indique dans son courrier du 4 février 2013 « *que vous avez la possibilité de [lui] notifier votre résiliation de contrat 45 jours avant la date d'échéance de celui-ci* ».

Par ailleurs, l'article 2 des Conditions Générales de Vente stipule que « [Le contrat] *se renouvellera par tacite reconduction à chaque date anniversaire pour une durée de 12 mois, à moins que l'une des Parties n'y renonce expressément par courrier simple adressé 30 jours calendaires avant la date d'échéance du contrat* ».

Or, en vertu de l'article L121-89 du Code de la consommation, le client peut résilier son contrat de fourniture à tout moment<sup>1</sup>. Vous ne pouvez donc être engagé sur une durée fixe d'un an.

J'observe également que l'article 2 indique que « le prix applicable est un prix non réglementé. En application de la loi n° 2008-66 du 21 janvier 2008, le Client ne peut plus bénéficier pour le Site des tarifs réglementés fixés par les pouvoirs publics pendant une durée de 6 mois à compter de l'exercice de son éligibilité (date à laquelle il est fourni pour la première fois au titre d'une offre libéralisée). A l'expiration du délai de 6 mois, le Client pourra bénéficier à nouveau des tarifs réglementés sous réserve d'en faire la demande à l'opérateur historique ».

Or, suivant la réglementation en vigueur les petits consommateurs finals domestiques et non domestiques (puissance inférieure à 36 kVA) bénéficient pour leurs sites des tarifs réglementés, sans limitation dans le temps et avec une réversibilité totale<sup>ii</sup>.

## 2. Sur les conditions de facturation et de paiement

### 2.1. Sur la fréquence de facturation

En vertu de l'article 7.1 des Conditions Générales de Vente du fournisseur Y, « le Fournisseur facturera mensuellement un montant fixe correspondant aux prestations réalisées en application du contrat unique. Ce montant mensuel fixe sera fixé dans un échéancier transmis par le Fournisseur au début de chaque année contractuelle. Cet échéancier se basera sur une estimation de la consommation annuelle, échelonnée sur 12 mois. »

Il est précisé qu'« en cours de contrat, le Fournisseur se réserve la possibilité d'ajuster l'échéancier pour les mois restant avant l'échéance du contrat, si la consommation constatée lors des relevés éventuellement effectués par le Distributeur diffèrent sensiblement de l'estimation initiale ».

Il est également mentionné que « à réception d'un relevé cyclique de consommation réelle réalisé par le Distributeur, le Fournisseur pourra adresser au Client une facture tenant compte de cette relève réelle. En cas de reconduction du contrat, le Fournisseur pourra établir une facture de régularisation lors de la réception des relevés cycliques de consommation réelle ».

J'estime que les Conditions Générales de Vente du fournisseur Y ne précisent pas la fréquence à laquelle les factures sont adressées aux clients. Or, le fournisseur est tenu de délivrer au moins une fois par un an une facture et un échéancier de paiement au consommateur ayant choisi l'étalement de ses règlements<sup>iii</sup>.

### 2.2. Sur l'estimation de vos consommations

Je constate qu'entre les 2 avril 2012 et 2 avril 2013, l'estimation de vos consommations par le fournisseur Y a été de 3 500 kWh, correspondant à des mensualités de 44,37 euros TTC.

Cette consommation a été estimée lors de la souscription de votre contrat par le fournisseur Y. Or, je constate que vos usages (appartement de 53 m<sup>2</sup>, un seul occupant régulier, chauffage et chauffe-eau électriques, pas de lave-vaisselle) dans une région froide auraient justifié une estimation plus élevée de vos consommations. Votre fournisseur n'a pas d'ailleurs indiqué les raisons du choix de cette estimation manifestement erronée.

Votre historique de consommation est le suivant :

Date réelle du relevé	Type relevé	Index HC	Index HP	Consommation réelle sur la période	Consommation réelle annuelle	Consommation annuelle estimée
02/04/2012	MES	11 345	17 405			
24/04/2012	Cyclique	11 430	17 473	153 kWh		
23/10/2012	Cyclique	12 279	18 303	1 679 kWh		3 500 kWh
02/04/2013					10 885 kWh	
23/04/2013	Cyclique	15 883	23 905	9 206 kWh		10 296 kWh
02/04/2014						

Je note que vous avez consommé 10 885 kWh entre les 24 avril 2012 et 23 avril 2013, soit trois fois plus que votre consommation annuelle estimée par le fournisseur Y.

Il en est résulté des mensualités de paiement sous-évaluées sur cette période, ce qui explique le montant élevé de la facture annuelle du 5 mai 2013 (896,34 euros TTC), basée sur le relevé de votre compteur par le distributeur A, le 23 avril 2013.

Dès lors, le fournisseur Y a procédé à une réévaluation de votre consommation annuelle, à hauteur de 10 296 kWh, correspondant à des mensualités de 112,33 euros TTC entre avril 2013 et mars 2014.

Un tel niveau de consommation apparaît cohérent avec les usages et les caractéristiques de votre logement, et je ne dispose d'aucun élément pour le remettre en cause.

### 2.3. Sur le règlement des factures

Selon l'article 7.1 des Conditions Générales de Vente du fournisseur Y, « à défaut, les factures seront adressées par voie postale moyennant le paiement d'un surcoût de 0,80 euros TTC par mois au titre des frais de traitement, sauf dérogation figurant dans les Conditions Particulières ».

Or, le fournisseur est tenu de délivrer sans frais et avant paiement une facture au consommateur<sup>iv</sup>. Sauf accord de sa part concernant l'utilisation d'un autre support durable, le fournisseur doit adresser les factures sur support papier<sup>v</sup>.

L'article 7.1 ajoute que « Le Client (...) règlera ses factures (...) :

- *par prélèvement automatique, à la date mentionnée dans le Contrat (ou si ce jour n'est pas un jour ouvré, le jour ouvré suivant). A cet effet, le Client transmettra au Fournisseur l'autorisation de prélèvement dûment complétée et accompagnée d'un relevé d'identité bancaire.*
- *par chèque, en adressant son règlement aux date et adresse indiquées sur la facture. Le paiement par TIP entraînera la facturation d'un supplément de 2 euros TTC par mois au titre des frais de traitement ».*

Je rappelle pourtant que le fournisseur est tenu de proposer un mode de paiement en espèces en sus du règlement par chèque<sup>vi</sup> et qu'il ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné<sup>vii</sup>.

### 3. Sur le solde restant dû

Suite au courrier du fournisseur Y, vous craignez que votre versement de 44,37 euros TTC (mensualité de septembre 2013 avant réévaluation) n'ait pas été pris en compte pour le calcul du solde dû, à savoir 1 205,20 € TTC.

Dans un souci de clarté, je pense que le fournisseur Y devrait vous transmettre un tableau récapitulatif du montant des factures émises et de leurs règlements depuis votre souscription.

Vous vous interrogez également sur la facturation du 5 mai 2013 de 14 euros TTC pour frais de traitement d'impayés. Ce coût correspondant aux « *frais administratifs liés au non-paiement à la date normale d'exigibilité correspondant aux frais générés par un rejet de prélèvement ou de chèque* » prévus à l'article 7.4 des Conditions Générales de Ventes du fournisseur Y.

A cet égard, j'ai pu constater que la jurisprudence et la Commission des Clauses Abusives<sup>viii</sup> ont pu qualifier des clauses similaires (portant sur des frais de recouvrement, frais de gestion, frais engagés pour le traitement du retard de paiement, frais de dossier, etc...) d'illégales, quelles que soient leurs appellations, en application des Articles L.111.8 et L.111-3 du Code des procédures civiles d'exécution qui interdit au créancier de mettre à la charge du consommateur les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire.

En tout état de cause, compte tenu du manque de transparence attaché à la perception de ces frais, j'estime que le fournisseur Y devrait les annuler.

#### 4. Sur la responsabilité des parties

Selon l'article 11 des Conditions Générales de Vente du fournisseur Y, « *la responsabilité de chaque Partie au titre de l'exécution du présent Contrat est limitée d'une part à la réparation des dommages corporels et d'autre part des dommages matériels directs résultant d'une faute contractuelle d'une telle Partie à concurrence d'un montant maximal de 5.000 euros (cinq mille euros)* ».

Or, depuis un décret du 18 mars 2009, est présumée abusive, et dès lors interdite, toute clause ayant pour objet ou pour effet de « supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement à l'une de ses obligations »<sup>ix</sup>.

#### 5. Conclusions

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande au fournisseur Y :

- de vous transmettre un tableau récapitulatif du montant des factures et de leurs règlements depuis votre souscription,
- d'annuler les « *frais administratifs* » de 14 euros TTC facturés le 5 mai 2013,
- de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC pour les désagréments consécutifs à la sous-estimation de vos consommations,
- de convenir avec vous d'un échéancier de paiement compatible avec vos ressources.

Je vous recommande de régler ensuite votre solde restant dû.

Dans un but de prévention des litiges et dans l'intérêt collectif des consommateurs, je recommande au fournisseur Y de mettre en conformité ses conditions générales de vente avec le droit de la consommation, notamment les points abordés dans cette recommandation.

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 et le distributeur A m'informeront 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  
Jean GAUBERT

## NOTES

i

Article L121-89 du Code de la consommation : « *Le client peut changer de fournisseur dans un délai qui ne peut excéder vingt et un jours à compter de sa demande. En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie. Dans les autres cas, la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur. Dans tous les cas, le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat* ».

ii

Article L337-7 (et suivants) du Code de l'énergie : « *Les tarifs réglementés de vente de l'électricité mentionnés à l'article L.337-1 bénéficient, à leur demande, aux consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères* ».

iii

Article 1, §2 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus : « *Pour le consommateur ayant choisi un étalement des règlements, le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel délivre, au moins une fois par an, une facture ainsi qu'un échéancier de paiement* ».

iv

Article 1, §1 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus : « *La fourniture d'électricité ou de gaz naturel donne lieu avant paiement à la délivrance sans frais, par le fournisseur, d'une facture au consommateur* ».

v

Article 2, §1 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus : « *La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel est adressée au consommateur sur un support papier ou, avec son accord exprès et préalable, sur un autre support durable à sa disposition* ».

vi

Article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus : « *Le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces dans les conditions prévues par le code monétaire et financier* ».

vii

Article L.112-12 du code monétaire et financier : « *le bénéficiaire ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné* ».

viii

Cette interdiction a notamment été rappelée par des recommandations de la Commission des clauses abusives (n°99-02 du 27 juillet 1999) et la jurisprudence (TGI Nanterre, 10 septembre 2003, n°02103296 ; Cass. 2<sup>ème</sup> civ., 20 mai 2010, n°09-67591).

ix

Article R132-1 du Code de la consommation.