

Monsieur JJFD

Paris, le 19 août 2019

N° de saisine : D2019-06966
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous reprochiez au fournisseur A de ne pas vous offrir la possibilité de régler vos factures par chèque, de ne pas vous permettre l'accès à vos données de consommations et de ne pas établir vos factures sur la base de relevés uniquement.

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

Au cours de la médiation, le fournisseur A a reconnu une anomalie et a modifié ses conditions générales de vente. Il est donc désormais possible, comme vous le souhaitiez de régler vos factures par chèques.

Cependant, vos factures ne mentionnent pas si les consommations facturées sont réelles ou estimées, ce qui est contraire aux articles 4 et 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Je recommande donc au fournisseur A de corriger l'affichage de ses factures.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

A POSSIBILITÉ DE RÉGLER PAR CHÈQUE

Vous reprochiez à A de ne pas vous offrir la possibilité de régler vos factures par chèque. En effet, les conditions générales de vente en vigueur lors de votre saisine ne prévoyaient pas la possibilité de régler par chèque.

Or, l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel impose au fournisseur de proposer au moins le chèque et un mode de paiement en espèces au consommateur.

Au cours de la médiation, A a modifié ses conditions générales de vente de telle sorte que l'article 7 prévoit désormais que : « *Les factures sont payables par prélèvement automatique, **chèque**, mandat compte ou par chèque énergie selon les modalités précisées à l'article 9* ».

Le fournisseur A propose donc désormais un mode de paiement autre que le prélèvement automatique, conformément à votre demande.

LE LIBRE ACCÈS À VOS DONNÉES DE CONSOMMATIONS

Vous reprochez également à A de ne pas permettre l'accès gratuit à vos données de consommations. Vous précisez en outre, que vous voudriez savoir si vos factures sont émises sur la base de vos consommations réelles ou estimées.

- **La facturation émise par A**

Aux termes de l'article L. 224-9 du Code de la consommation : « *Le consommateur accède gratuitement à ses données de consommation.* » Cette obligation est d'ailleurs renforcée pour les consommateurs disposant de compteurs communicants Linky (Décret n° 2017-976 du 10 mai 2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité ou de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par les fournisseurs).

De plus, selon l'article L. 224-11 du même code : « *Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée.* »

Ainsi, le fournisseur est tenu de vous offrir l'accès gratuit à vos données de consommations. Vous disposez d'un compteur électronique. De ce fait, le fournisseur n'a connaissance que des index relevés effectués par Y deux fois par an (en janvier et en juillet dans votre cas).

Les factures émises par A correspondent bien aux données transmises par Y. Vous avez donc été facturé sur la base de vos consommations réelles au moins une fois par an conformément aux articles précédemment cités.

Cependant, vous reprochez à A de ne pas distinguer dans sa facturation les consommations réelles de celles estimées.

En effet, 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 prévoit en son article 4 que : « *La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel adressée au consommateur fait apparaître, de manière lisible, les éléments d'information suivants :*

(...)

- *l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture, éventuellement sous forme de graphique, permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période, si le fournisseur dispose de ces informations, et distinguant les consommations réelles et estimées.* »

Enfin, l'article 6 de cet arrêté mentionne que : « *Le détail des consommations d'électricité ou de gaz naturel mentionne pour chaque énergie : - la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée ou réelle ou transmise par le client.* ».

Or, sur les factures du fournisseur A, il n'est pas précisé si la consommation facturée est réelle, estimée, ou transmise par le client.

De plus, la facture du 31 janvier 2018 contient un graphique de l'évolution de vos consommations entre juillet 2017 et janvier 2018. Cependant, les consommations prises en compte sont toutes mentionnées comme étant réelles (RE = relevé Y), alors que vos consommations n'ont été relevées qu'en août 2017 et en janvier 2018.

Ce graphique ne permet donc pas de différencier les consommations réelles de celles estimées.

Enfin, je transmets cette recommandation à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui est chargée de veiller à la bonne application des dispositions du Code de la consommation.

- L'accès aux index mensuels et la facturation sur consommations réelles uniquement

Vous souhaitez également avoir accès aux relevés de votre compteur chaque mois, et n'être facturé que sur la base de vos consommations réelles. L'article D. 224-26 du Code de la consommation dispose que :

« Lorsque le consommateur est équipé d'un **dispositif de comptage qui peut être relevé à distance** et tel que défini aux premiers alinéas des articles L. 341-4 et L. 453-7 du code de l'énergie, le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel met à sa disposition dans un espace sécurisé d'un site internet :

1° Les index mensuels en précisant s'ils sont relevés à distance ou estimés ;

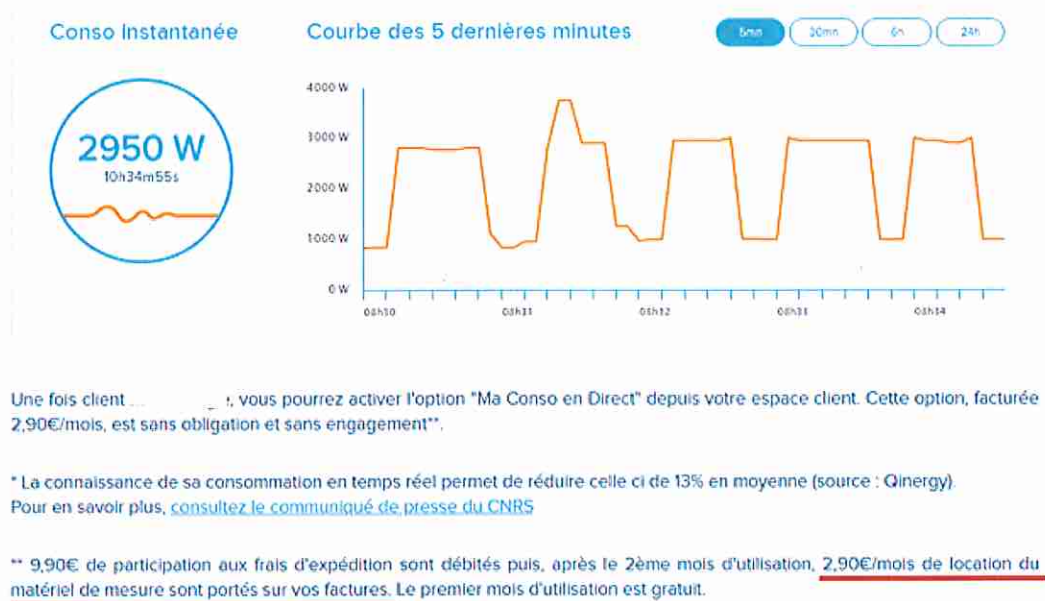
2° La consommation mensuelle et annuelle, le cas échéant par période tarifaire, en kilowattheures pour l'électricité, en m³ et en kilowattheures avec le coefficient de conversion appliqué pour le gaz naturel »

Vous pourrez donc bénéficier de l'accès à vos données de consommation dès qu'un tel compteur sera posé à votre domicile et qu'il sera communicant.

À ce titre, je vous informe que le déploiement des compteurs Linky a commencé dans votre région depuis le mois de mai 2019.

Enfin, vous indiquez ne pas comprendre pourquoi l'option « *ma conso en direct* » vous permettant de suivre l'évolution de vos consommations réelles en direct proposée par le fournisseur A est payante.

Copie écran du site du fournisseur A



Comme cela est indiqué sur la copie écran ci-dessus, la somme de 2,90 euros TTC/mois facturée correspond au tarif de la location du matériel de mesure. En effet, cette option est un service de suivi des consommations proposé aux consommateurs ne disposant pas d'un compteur Linky. L'offre repose sur l'installation d'un kit comprenant un lecteur optique et un capteur. Elle relève de la liberté contractuelle. En effet, la gratuité de l'accès aux données de consommation courantes ne concerne que les données issues d'un compteur Linky. Je ne saurais donc remettre en cause la facturation de cette option par A pour les consommateurs disposant d'un compteur non communicant.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Le fournisseur ne proposait pas la possibilité de régler les factures par chèque. Cependant, ce problème a été résolu en cours de médiation et A a modifié ses conditions générales de vente en ce sens.

De plus, les factures émises par le fournisseur A ne différencient pas les consommations réelles des consommations estimées. Ainsi, vous ne pouvez pas savoir combien de kWh vous avez réellement consommé, ce qui vous prive de la possibilité d'ajuster vos usages si cela est nécessaire.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 30 euros au titre des désagréments subis et des démarches effectuées.

Enfin, en conformité avec l'arrêté sur les factures d'énergie du 18 avril 2012 et dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de préciser sur ses factures si les consommations prises en compte sont réelles ou estimées ou transmises par le client.

Je lui recommande également d'y faire apparaître l'historique de consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture et distinguant les consommations réelles et estimées.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
Y
DGCCRF