



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-16075587/FF

Recommandation n° 2008-041

relative à la saisine de Madame F en date du 6 août 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 6 août 2008 par Madame F d'un litige avec son fournisseur d'électricité, X.

Mme F conteste principalement le montant d'une de ses factures qu'elle juge trop élevée au regard de ses consommations.

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

La réclamation

Mme F a souscrit à titre professionnel un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X le 23 décembre 2005.

Elle a reçu une facture émise le 17 mars 2008 d'un montant de 902,58 euros « *basée sur le dernier relevé de [son] compteur* ». Cette facture représente un montant quatre fois supérieur aux montants qu'elle a réglés pour les quatre périodes de facturation précédentes alors que la consommatrice considère qu'elle n'a pas modifié ses habitudes de consommation.

Par courriers en date des 27 mars et 2 mai 2008, Mme F a demandé au fournisseur X des explications sur cette facture, ainsi que sur le réajustement à la hausse des factures estimées suivantes. Face au refus de son fournisseur de suspendre le prélèvement automatique pour le montant de la facture contestée, Mme F a fait opposition aux prélèvements de son fournisseur auprès de son établissement bancaire.

A la suite de demandes répétées de Madame F, le fournisseur X lui a transmis par courrier en date du 7 mai 2008 deux tableaux : l'un présente les relevés de son compteur tels qu'ils ont été communiqués par le distributeur ERDF, l'autre présente les montants facturés ainsi que les consommations réelles et estimées correspondantes pour la période du 1^{er} mars 2006 au 30 avril 2008. Ces éléments tendent à montrer que les consommations facturées sont assez proches des consommations relevées par le distributeur.

Toutefois, l'historique de facturation de Mme F fait apparaître une baisse subite des consommations estimées par son fournisseur après un relevé du distributeur en août 2007, puis une hausse brutale

des consommations estimées après le relevé suivant, en mars 2008. Ces particularités ne font l'objet d'aucune explication.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis la copie du courrier adressé à Madame F le 7 mai 2008 et a apporté les précisions suivantes :

« Après vérification, il apparaît que les factures établies entre le 01/03/2007 et le 29/02/2008 ne prennent pas en compte les index relevés et transmis par ERDF. Une régularisation basée sur la relève réelle du 29/08/2007 devait apparaître sur la facture de septembre/octobre 2007.

Cependant, nous constatons qu'un dysfonctionnement informatique a eu lieu. Le système de facturation mis en place en 2007 prévoyait bien que chaque site devait être ajusté sur la base d'une relève réelle au moins une fois par an. Ce système de facturation permettait également d'intégrer à tout moment une auto relève par le client. Madame F ne s'est jamais manifestée en 2007 auprès de nos services, par conséquent, nous n'avons pas décelé d'anomalie.

La première facture ajustée sur la base d'une relève réelle est celle du 17/03/2008. Cette dernière prend en compte la relève réelle effectuée par ERDF en date du 05/03/2008. A ce jour, il apparaît que la facture du 13/11/2008 a également fait l'objet d'un ajustement des consommations basé sur la relève réelle du 01/09/2008.

En effet, suite à l'arrêté facture du 2 juillet 2007, X a mis en place de nouveaux principes de facturation. Comme le précisent nos Conditions Générales de Vente actuelles dans l'article nommé Facturation et règlement "Les estimations effectuées par X prennent en compte chaque relevé réel effectué par le GRD, et au moins une fois tous les 12 mois, afin de prendre en compte la consommation réelle du Client." Ainsi, chaque relève réelle transmise par ERDF fait l'objet d'un ajustement de facture.

Bien qu'il y ait eu un dysfonctionnement en 2007 concernant la facturation de Madame F, les dispositions adoptées en 2008 ont permis de remédier à celui-ci. De ce fait, nous vous confirmons l'exactitude des montants facturés. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une facture indiquée comme « basée sur le dernier relevé de votre compteur » émise le 12 septembre 2007, alors que l'index relevé par le distributeur ERDF le 29 août 2007 n'a pas été pris en compte correctement.
 - Cette anomalie, reconnue par le fournisseur X, a eu pour conséquence de minorer les paiements de la consommatrice sur les trois factures suivantes puisqu'elle n'a versé au total que 250 euros alors qu'elle aurait dû payer près de 800 euros.
 - A la suite du relevé de son compteur le 5 mars 2008, le « rattrapage » de facturation a atteint 902,58 euros.
 - Cette facture, quatre fois plus élevée que ses factures habituelles, a légitimement surpris la consommatrice, d'autant que son fournisseur ne lui a à aucun moment expliqué l'origine de ce « rattrapage » de facturation, qui a perturbé la gestion de sa trésorerie.
 - Les consommations facturées, qui sont très proches de ses consommations relevées, doivent être réglées par Mme F. Il conviendra toutefois de la dédommager pour les désagréments qu'elle a subis dans le traitement de sa réclamation.
- Ce litige illustre une spécificité du système de facturation du fournisseur X. Cette spécificité consiste à n'émettre que des factures estimées, y compris celles qui sont indiquées « basée[s] sur le dernier relevé de votre compteur » (cf. extrait de facture ci-dessous). Ces dernières sont

en fait des factures « ajustées » sur la base des index transmis par le distributeur. Elles demeurent des factures sur consommations estimées car l'énergie n'est pas facturée en reprenant tels quels les index communiqués par le distributeur ERDF. Cette façon de procéder appelle les remarques suivantes du médiateur :

- Il est abusif d'indiquer comme « basée sur le dernier relevé de votre compteur » une facture qui est en fait basée sur une estimation des consommations, même si cette estimation se fonde sur le dernier relevé du compteur. En effet, sauf exception, toute facture estimée se « base » sur un historique de consommation et donc sur les derniers relevés du compteur. C'est donc un abus de langage que d'indiquer pour une facture estimée qu'elle est « basée » sur le dernier relevé du compteur.
- Les choix du fournisseur X s'opposent à la transparence de la facturation due au consommateur. Le consommateur n'est en effet jamais en mesure de pouvoir vérifier que les montants facturés correspondent à ceux de l'énergie qu'il a effectivement consommée.
- Il ressort également de l'analyse du dossier de Mme F que la multiplication des estimations est une source d'erreurs de facturation comme l'a démontré la prise en compte erronée de l'index relevé le 29 août 2007.
- Enfin, le médiateur rappelle que le Code de la consommation (Article L. 121-91) dispose : « Toute offre de fourniture d'électricité ou de gaz permet, au moins une fois par an, une facturation en fonction de l'énergie consommée ». Plus précisément, l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel indique que les factures doivent mentionner « la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée ou réelle ; les anciens et les nouveaux index estimés ou relevés, en kWh pour l'électricité ».

Electricité		Document à conserver 5 ans				
Cette facture est basée sur le dernier relevé de votre compteur.						
	Ancien Index	Nouvel Index	Consommation (kWh)	Prix kWh (€)	Montant (€/HT)	
Abonnement du 01/11/2008 au 31/12/2008 (11,29€ HT/mois)					22,58	
Consommation du 01/11/2008 au 31/12/2008 :						
HP (Heures Pleines)	89211	89810	599	0,0803	48,10	
HC (Heures Creuses)	51845	52040	195	0,0472	9,20	
Régularisation de votre consommation selon votre dernier index réel Index réel HP 86641, Index réel HC 51203 relevé le 01/09/2008						
Dont transport						
Montant de la part transport incluse dans votre offre :				33,94		
Dont CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement)				2,23		

Extrait d'une facture de Mme F « basée sur le relevé du compteur ». Les index utilisés pour la facturation sont très différents des index relevés par le distributeur.

- Par ailleurs, le médiateur a dû intervenir deux fois pour empêcher la procédure de coupure pour impayé demandée par le fournisseur de Mme F pendant l'examen de sa saisine.
 - Pourtant, le fournisseur X avait indiqué dans son courrier du 7 mai 2008 que sa cliente avait la possibilité de demander un étalement de ses paiements. Il semble que cette proposition n'ait pas été prise en compte par son service clientèle.
 - Le médiateur rappelle qu'il déconseille toute action unilatérale en cours d'examen d'une saisine, de la part du fournisseur comme du consommateur, car elle pourrait rendre plus difficile la résolution amiable du litige. Il en est ainsi des procédures de coupure pour impayé ou des demandes de changement de fournisseur.

La recommandation du médiateur

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

- de définir en accord avec Mme F un échéancier de paiement de sa dette sur une période comprise entre 3 et 6 mois ;
- d'accorder un geste commercial d'un montant de 50 euros à Mme F en dédommagement des frais bancaires, téléphoniques et postaux engagés dans le litige ;
- d'examiner les possibilités d'évolution de son système de facturation pour permettre que les index relevés par le distributeur soient utilisés tels quels sur les factures de ses clients.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président-Directeur général de X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 9 décembre 2008,

Le médiateur national de l'énergie,

Denis MERVILLE