

Madame M

Paris, le 23 septembre 2019

Dossier suivi par :
N° de saisine : D2019-09549
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur X, concernant la facturation d'électricité de votre logement.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois et vous prie de trouver ci-après ma recommandation de solution.

Vous reprochez à X d'avoir réajusté unilatéralement le montant de vos prélèvements mensuels en cours d'année, en mars 2019, sans votre accord. Lors de vos échanges avec le service client, celui-ci vous a informée qu'il s'agissait de l'application d'une clause contractuelle prévue dans les conditions générales de vente de votre contrat mais vous considérez qu'il s'agit d'une clause abusive devant être sanctionnée au titre des articles L.212-1 et R.212-1 du Code de la consommation.

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

Il ne relève pas de mon champ de compétence d'apprécier le caractère abusif d'une clause contractuelle au sens de l'article L. 212-1 du Code de la consommation.

Pour autant, réévaluer les mensualités en cours de période lorsque cela est justifié est une pratique vertueuse qu'il m'arrive souvent de recommander pour prévenir le montant élevé d'une facture de régularisation. Il n'en demeure pas moins que le consommateur devrait pouvoir rester libre de la refuser quitte à devoir changer le rythme de sa facturation, si le fournisseur est en désaccord avec un échéancier trop faible.

Dans votre cas, le réajustement des mensualités en mars 2019 était justifié par le niveau des consommations intermédiaires qui s'est révélé plus élevé que la consommation estimée en début d'échéancier. Ceci avait pour but d'éviter un montant élevé à régler au moment de la régularisation annuelle.

Je vous invite d'ailleurs, puisque X a accepté de diminuer vos mensualités à partir de juillet 2019, à reprendre contact avec lui afin d'établir ensemble des mensualités adaptées.

SUR LE BIEN-FONDÉ DE LA CLAUSE CONTRACTUELLE DE RÉAJUSTEMENT DES MENSUALITÉS EN COURS D'ÉCHÉANCIER

Tout d'abord, il ne rentre pas dans mon champ de compétence d'apprécier le caractère abusif d'une clause. Ceci relève de la compétence de la Commission des Clauses Abusives et des tribunaux judiciaires.

Vous évoquez l'article L.212-1 du Code de la consommation qui dispose que « *Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat* ».

La clause contractuelle que vous contestez (article 7.1.2 des conditions générales de vente de votre fournisseur) stipule : « *Pour facturer au plus juste la consommation du Client, X peut ajuster, de manière justifiée et non arbitraire, les mensualités de paiement du Client, compte tenu des relèves réelles d'Y et auto-relèves transmises par le Client, de son historique de consommation d'une modification tarifaire ou de classe de consommation, ou d'éventuelles erreurs de comptage de la part d'Y* ».

Cette clause prévoit le mécanisme suivant : si à la suite de la réception d'un relevé intermédiaire, les consommations s'avèrent plus importantes que celles estimées en début de période, X réajuste les mensualités. Cette réévaluation ne s'effectue pas au bon vouloir du fournisseur mais de manière « *justifiée et non arbitraire* » ; le fournisseur est en mesure de le justifier en comparant les consommations déjà enregistrées avec les prévisions initiales. C'est ce que je comprends de l'article 7.1.2 des CGV.

En effet, l'intérêt de la mensualisation est double. Il réside dans le fait de régler des échéances constantes alors que les consommations sont fluctuantes et d'autre part de prévenir une facture de régularisation annuelle élevée, en fin de période, car un échéancier adapté est censé couvrir en dix ou onze mensualités la quasi-totalité de la facturation annuelle régularisée en fin de période par le remboursement d'un trop perçu ou le paiement du reliquat.

Sachez que je suis régulièrement saisi de litiges concernant des mensualités sous-évaluées, à l'origine de factures de régularisation élevées et de faits contestés. Pour ma part, j'ai donc toujours considéré qu'il s'agissait d'une bonne pratique et retient la responsabilité du fournisseur s'il ne propose pas de réévaluer des mensualités lorsqu'il est en mesure de constater que le plan de mensualisation est inadapté.

En outre, la réévaluation des mensualités est précédée d'une information adressée au consommateur qui assure un rôle d'alerte et peut permettre de détecter une dérive des consommations.

Ceci étant, je vous rejoins sur le fait que cette réévaluation ne devrait pas s'imposer contre la volonté du consommateur car il est le seul à maîtriser ses usages et sa consommation, alors que celle-ci n'est qu'estimée lorsqu'un plan de mensualisation est établi ou réévalué. Il devrait donc toujours être possible de remettre en cause des mensualités voire décider d'opter pour un mode de facturation bimestriel lorsque les parties ne parviennent pas à s'accorder sur un niveau de mensualité adéquat.

SUR LE BIEN-FONDÉ DU RÉAJUSTEMENT APPLIQUÉ PAR LE FOURNISSEUR X EN MARS 2019

Il ressort de l'analyse du dossier que X avait initialement évalué votre consommation annuelle à 3 373 kWh (9,25 kWh par jour), sur la base des informations recueillies sur vos usages lors de la souscription en décembre 2018. Cette évaluation avait conduit à l'établissement d'un échéancier avec des mensualités à régler de 47 euros TTC. J'estime que son calcul était assez juste puisque j'ai estimé votre facturation annuelle à environ 660 euros TTC environ¹ (sur la base de la grille tarifaire actuelle de X).

Toutefois, avec la réception du relevé intermédiaire transmis par Y le 6 mars 2019, il est apparu que vous aviez déjà consommé 1 578 kWh entre le 2 décembre 2018 et le 6 mars 2019, ce qui représente une moyenne de 16,8 kWh par jour. Ceci n'est pas anormal en hiver.

¹ 3373 kWh (1349 kWh en HC ; 2023 kWh en HP)

Prix du kWh HC : 0,01048 TTC et HP : 0,1642 TTC ; abonnement 130,80 TTC par an

X a réévalué votre consommation annuelle à 6 667 kWh ce qui est cohérent avec l'historique de consommation dont je dispose. Le réajustement de vos mensualités à 77 euros me semble dès lors juste. Ceci étant, un tel décalage entre l'estimation initiale et celle d'aujourd'hui est surprenante mais n'ayant pas eu connaissance de vos usages malgré mes demandes je ne suis pas en mesure d'analyser ce point.

Par ailleurs, X vous a adressé un courrier le 9 mars 2019 pour vous informer qu'il augmenterait le montant de vos mensualités à compter d'avril 2019. Ceci vous laissait le temps de réagir et de reprendre contact avec lui pour obtenir une diminution des mensualités. J'ai d'ailleurs noté que vous aviez finalement demandé et obtenu une baisse du montant de vos mensualités à 50 euros depuis juillet 2019. Je me permets toutefois d'attirer votre attention sur le risque que vous prenez à recevoir une facture de régularisation annuelle d'un montant élevé à régler, en novembre 2019. La responsabilité du fournisseur X ne pourra alors pas être engagée dans la mesure où il avait correctement proposé un réajustement de vos mensualités en mars 2019.

Compte tenu de ce qui précède, je vous invite à accepter ces explications.

Dans un but de prévention des litiges je recommande à X de faire évoluer ses conditions générales de vente et ses courriers d'information en précisant que le consommateur peut refuser la revalorisation des mensualités qui lui est proposée en cours de période.

Je transmets une copie de mon analyse à la Direction Générale de la Consommation de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) dont la mission est de veiller à la bonne application des dispositions du Code de la consommation.

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

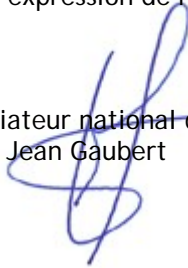
Le fournisseur X m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur X 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : X / F
DGCCRF

Annexe 1 : Observations du fournisseur X
Annexe 2 : Observations du distributeur F

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »