

ASSEMBLÉE NATIONALE

20 juin 2013

CONSOMMATION - (N° 1156)

Commission	
Gouvernement	

RETIRÉ AVANT DISCUSSION**AMENDEMENT**

N ° 224

présenté par

M. Frédéric Lefebvre, M. Fasquelle, M. Cinieri, M. Decool, M. Foulon, Mme Grosskost,
M. Lazaro, M. Meslot et Mme Poletti

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 12, insérer l'article suivant:**

La section 12 du chapitre I^{er} du titre II du livre I^{er} du code de la consommation est ainsi modifiée :

1° L'article L. 121-87 est ainsi modifié :

- a) Le 14° est complété par les mots : « et d'établissement de la facture de clôture » ;
- b) Après le mot : « dérogé », la fin du dernier alinéa est ainsi rédigée : « à l'obligation mentionnée à la seconde phrase de l'alinéa précédent lorsque le consommateur emménage dans un site. » ;

2° L'article L. 121-88 est ainsi modifié :

- a) Au début de la deuxième phrase du premier alinéa, les mots : « À la demande du consommateur, » sont supprimés ;
- b) Au 4°, après le mot : « souscrits », sont insérés les mots : « à l'aide des conseils tarifaires personnalisés donnés par le fournisseur » ;

3° L'article L. 121-91 est ainsi modifié :

- a) Au premier alinéa, après le mot : « gaz », est inséré le mot : « naturel » ;
- b) Au deuxième alinéa, les mots : « de gaz naturel et d'électricité » sont remplacés par les mots : « d'électricité ou de gaz naturel » ;

c) Le dernier alinéa est ainsi modifié :

- après le mot : « client », sont insérés les mots : « , sans percevoir de frais, » ;

- les mots : « ou tout moyen à la convenance de ce dernier » sont remplacés par les mots : « , par courrier postal ou dans ses agences commerciales s'il en dispose ».

4° Après le même article, il est inséré un article L. 121-91-1 ainsi rédigé :

« Art. L. 121-91-1. – I. – En cas d'évolution substantielle de la consommation réelle, le fournisseur communique au client, à sa demande, un bilan gratuit établi au vu des données dont il dispose et comportant ses conclusions sur l'adaptation du contrat souscrit.

« II. – Dès que le fournisseur constate une augmentation anormale du montant à facturer ou s'il est alerté par le consommateur qui a reçu une facture d'un montant anormal, il procède à une vérification des données ayant conduit à ce montant. Tant que le fournisseur n'a pas effectué cette vérification et sauf si le consommateur y fait obstacle, le délai de paiement de la partie excessive de la facture est suspendu. Une fois cette vérification effectuée, le fournisseur notifie au consommateur le montant de la facture, le cas échéant rectifié, ainsi que le délai de paiement restant à courir. Les coûts de la vérification prévue par le présent alinéa ne sont pas facturés au consommateur de bonne foi.

« Le consommateur peut, dans un délai d'un mois à compter de la notification mentionnée au précédent alinéa, saisir le médiateur national de l'énergie par dérogation aux dispositions de l'article L. 122-1 du code de l'énergie. Le médiateur formule sa recommandation dans un délai d'un mois et motive sa réponse. Sa saisine suspend le délai de paiement de la partie excessive de la facture contestée.

« III. – L'arrêté mentionné au deuxième alinéa de l'article L. 121-91 du présent code précise les critères de détermination d'une évolution substantielle de la consommation réelle et d'une augmentation anormale du montant à facturer, le contenu et les modalités de réalisation du bilan et de la vérification, les conditions de prise en charge de cette dernière ainsi que la procédure de régularisation de la facture après vérification. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à modifier les relations entre consommateur et fournisseur dans le secteur de l'énergie. Il a pour objectif le renforcement de la concurrence dans le secteur de l'énergie par différentes mesures permettant au consommateur de mieux maîtriser sa dépense.

Il convient de permettre au consommateur de bénéficier de conseils tarifaires personnalisés afin qu'il puisse choisir le contrat le plus adapté.

En effet, les consommateurs disposent d'un comparateur d'offre indépendant, mis en place par les pouvoirs publics, pour lui permettre de comparer les offres des différents fournisseurs. Toutefois, il peut être dérouté par certains aspects techniques lorsqu'il doit choisir un type d'abonnement. Par

conséquent, l'article L. 121-88 du code de la consommation est complété pour imposer au fournisseur de dispenser des conseils tarifaires personnalisés lors de la souscription d'un contrat.

Il convient également de permettre au consommateur de connaître les modalités d'établissement de la facture de clôture et de savoir notamment, en cas de résiliation du contrat, si sa facture de clôture sera calculée sur la base d'un relevé réel du compteur ou sur la base d'une estimation, que cette dernière soit le fait du fournisseur ou du gestionnaire de réseau ou des deux. Dans tous les cas de figure, cette information devra figurer dans l'offre de fourniture.

L'article L. 121-91 du code de la consommation, modifié par la loi n° 2010-1488 du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité, prévoit que le consommateur peut relever lui-même son index de consommation et le transmettre à son fournisseur afin qu'il en soit tenu compte dans l'établissement de la facture. La présente loi prévoit que le fournisseur ne perçoit aucun frais pour la mise à disposition de ce service, qui doit s'effectuer par le biais d'un moyen de communication non surtaxé.

Une source de griefs des consommateurs concerne le cas d'une augmentation anormale de la consommation dont ils ne s'aperçoivent pas avant de recevoir une facture dont le montant leur paraît très élevé.

Il convient de pallier ce problème sans attendre le déploiement intégral des compteurs communicants, en prévoyant une procédure de vérification permettant de détecter les factures en forte hausse, afin de vérifier si le montant en question est effectivement anormal ou non.

Ainsi, dès que le fournisseur constate une augmentation anormale ou s'il est averti par le client qu'une facture est anormale, le fournisseur procède à une vérification des données ayant conduit à ce montant, quelles qu'elles soient. En particulier, si la facture repose sur un relevé réel ou estimé de consommation, ce relevé devra faire l'objet d'une vérification auprès du gestionnaire de réseau de distribution. Le coût de la vérification effectuée par le gestionnaire de réseau de distribution incombe au client qui a demandé la vérification, lorsque celle-ci confirme l'exactitude du volume facturé.

Tant que la vérification n'a pas été effectuée, les délais de paiement de la facture sont suspendus pour la partie considérée excessive. Cependant, si le client fait obstacle à la vérification des données, les délais de paiement de la facture ne sont pas suspendus.

En outre, en cas d'évolution substantielle de la consommation, le fournisseur communique au client un bilan gratuit, établi au vu des données dont il dispose, afin de vérifier notamment l'adaptation du contrat souscrit. Ce bilan précise, le cas échéant, si une offre qu'il commercialise serait plus adaptée à ses besoins pour une consommation identique, en mentionnant les conditions de cette offre.

Le présent amendement prévoit qu'un arrêté précise les modalités de la vérification et de la prise en charge des frais de la vérification, ainsi que les conditions dans lesquelles l'évolution de la consommation réelle peut être considérée comme substantielle et le contenu du bilan.

Le présent amendement prévoit une durée d'entrée en vigueur des présentes dispositions de six mois à compter de la date de publication de la loi.