

Paris, le 24 mars 2016

Dossier suivi par : XXXXXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2015-2984
N° de recommandation : 2016-0125

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la facture émise par le fournisseur A le 18 août 2015, d'un montant de 5 880,60 euros TTC, mettant à votre charge 60 163 kWh pour la période du 23 septembre 2014 au 7 avril 2015.

Vous avez constaté que le fournisseur A y avait appliqué le tarif « Base », adapté à une consommation comprise entre 1 000 et 6 000 kWh par an, au lieu du tarif « B1 », qui correspondait à vos usages.

Le fournisseur A vous a expliqué dans son courrier du 3 décembre 2015 qu'il allait régulariser votre facturation mais vous n'avez pas compris les corrections effectuées par la suite. Vous m'avez demandé de les vérifier.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur A (jointes en annexe).

Le fournisseur A a expliqué qu'il avait corrigé deux erreurs :

- sur la facture du 18 août 2015 (5 880,60 euros TTC), l'application d'un tarif erroné pour la période du 23 septembre 2014 au 7 avril 2015 ;
- sur la facture du 18 septembre 2014 (3 156,21 euros TTC), la non-déduction des consommations déjà facturées (197,78 + 491,37 euros HT) pour la période du 20 septembre 2013 au 14 janvier 2014.

Page 1 sur 5

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

D'après les éléments qu'il m'a communiqués, pour la période de septembre 2013 à avril 2015, le fournisseur A a facturé :

Facture	consommation du/au :	index en m ³	kWh	conso HT (1)	conso HT déjà facturée (2)	Régularisation (1) - (2)	abonnement du/au :	montant TTC facturé
14-nov-13	20/09/2013 14/11/2013	58388 / 58786	4394	197,78	0	197,78	21/09/2013 14/11/2013	268,06
14-janv-14	14/11/2013 14/01/2014	58786 / 59771	10874	491,37	0	491,37	15/11/2013 14/01/2014	623,97
18-sept-14	21/09/2013 20/07/2014	58388 / 64881	71617	3222,26	689,20 (20/09/2013 au 14/01/2014)	2533,06	15/01/2014 20/07/2014	3156,21
23-sept-14	05/04/2014 22/09/2014	64529 / 64166	-4029	-170,23	167,66 (20/05/2014 au 20/07/2014)	-337,89	21/07/2014 22/09/2014	-378,86
18-août-15	23/09/2014 07/04/2015	64166 / 69591	60163	4740,81	0	4740,81	23/09/2014 07/04/2015	5880,60
22-sept-15								-2563,68
24-nov-15	21/09/2013 04/04/2014	58388 / 64 529	67735	3054,79	689,20	2365,59	15/01/2014 04/04/2014	2887,07
24-nov-15	05/04/2014 07/04/2015	64529 / 69 591	56134	4570,58		4570,58	05/04/2014 07/04/2015	5784,94
24-nov-15	21/09/2013 20/07/2014	58388 / 64529	-67735	-3222,26	-689,20	-2533,06	15/01/2014 20/07/2014	-3156,21
24-nov-15	05/04/2014 22/09/2014	64529 / 64 166	4029	170,23	-167,66	337,89	21/07/2014 22/09/2014	378,86
24-nov-15	23/09/2014 07/04/2015	64166 / 69591	-60163	-4740,81	0	-4740,81	23/09/2014 07/04/2015	-5880,60

J'observe qu'à la suite de votre réclamation, il a effectué les rectifications suivantes :

- une facture d'avoir de - 2 563,68 euros TTC a été émise le 22 septembre 2015 ;
- les factures des 18 septembre 2014 (3 156,21 euros TTC), 23 septembre 2014 (-378,86 euros TTC) et 18 août 2015 (5 880,60 euros TTC), qui imputaient les consommations pour la période du 21 septembre 2013 au 7 avril 2015, ont été annulées par trois factures datées du 24 novembre 2015 (-3 156,21 + 378,86 - 5 880,60 euros TTC), et remplacées par deux factures émises à la même date, de 2 887,07 et 5784,94 euros TTC.

Aussi, en intégrant les annulations effectuées, les factures à prendre en compte pour la période de septembre 2013 à avril 2015 sont les suivantes :

Facture	consommation du/au :	index en m ³	kWh	conso HT (1)	conso HT déjà facturée (2)	Régularisation (1) - (2)	abonnement du/au :	montant TTC facturé
14-nov-13	20/09/2013 14/11/2013	58388 / 58786	4394	197,78	0	197,78	21/09/2013 14/11/2013	268,06
14-janv-14	14/11/2013 14/01/2014	58786 / 59771	10874	491,37	0	491,37	15/11/2013 14/01/2014	623,97
22-sept-15								-2563,68
24-nov-15	21/09/2013 04/04/2014	58388 / 64 529	67735	3054,79	689,20	2365,59	15/01/2014 04/04/2014	2887,07
24-nov-15	05/04/2014 07/04/2015	64529 / 69 591	56134	4570,58		4570,58	05/04/2014 07/04/2015	5784,94

Je constate que les consommations estimées pour la période du 20 septembre 2013 au 14 janvier 2014 (197,78 + 491,37 euros HT) et facturées les 14 novembre 2013 et 14 janvier 2014, ont bien été déduites dans la facture du 24 novembre 2015 de 2 887,07 euros TTC.

Au final, la consommation mise à votre charge par le fournisseur A, des index 58 388 m³ à 69 591 m³, soit 123 869 kWh, du 20 septembre 2013 (relevé) au 7 avril 2015 (estimation), est bien basée sur les index transmis par le distributeur Z.

Ainsi, le fournisseur A vous a facturé 7 000,36 euros TTC pour les consommations (123 869 kWh) et abonnements (18,8 mois) du 20 septembre 2013 au 7 avril 2015.

- **Les montants facturés**

Sur la base d'un prix moyen du kWh du 20 septembre 2013 au 7 avril 2015 (environ 0,0445 euros HT/kWh) et de l'abonnement (environ 14,15 euros HT/mois) et sachant que les

taxes et contributions représentent environ 21% de la facture de gaz naturel, que le montant total facturé pour la période du 20 septembre 2013 au 7 avril 2015 (7 000,36 euros TTC) me semble cohérent.

- **Les montants réglés**

Le fournisseur A a indiqué dans ses observations que votre solde était créditeur de 60,02 euros TTC au 14 décembre 2015.

Il m'a transmis un état de votre compte client (en annexe) mais celui-ci ne concerne que la période 2014/2015 et son manque de détail ne permet pas de vérifier le bien-fondé du solde annoncé :

- les opérations ne sont pas présentées de manière chronologique ;
- les intitulés abrégés d'opérations (« *rapproch. annulé* », « *ISU annulation fact.* », « *séquence de chèques* », « *plan paiement IS-U* », « *cycle de paiement* ») ne permettent pas de les comprendre.

Aucun des soldes intermédiaires ressortant de ce détail ne peut être rapproché des soldes reportés sur vos factures, de sorte que les vérifications apparaissent impossibles.

Il serait donc opportun que le fournisseur A vous adresse un état récapitulatif de votre compte client, faisant apparaître aussi clairement que simplement les montants facturés, remboursés et payés.

Vous pourrez ensuite lui adresser le cas échéant les justificatifs de paiement non pris en compte.

- **Les anomalies de facturation**

Je constate plusieurs anomalies dans votre facturation :

- *L'erreur de tarification*

La facture du 18 août 2015 (5 880,60 euros TTC) comportait une erreur de tarification, qui est à l'origine de votre litige.

Je note que la facture d'avoir de - 2 563,68 euros TTC, émise le 22 septembre 2015 pour compenser l'erreur de tarification du 23 septembre 2014 au 7 avril 2015, ne comporte aucun détail sur les régularisations mises en œuvre :

Prestation et service	-2 128,41 € HT
Régularisation de l'abonnement	66,08 € HT
Régularisation consommation	-2 194,49 € HT

Cette présentation n'est pas conforme à 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 qui dispose (art. 10) qu'une facture qui comporte des rectifications doit préciser de manière apparente « *les informations relatives à la période, au tarif appliqué et au nombre de kWh concernés qui permettent d'en vérifier le fondement, ces informations peuvent figurer clairement dans un document joint à la facture* ».

En outre, la facture erronée du 18 août 2015 ayant été annulée depuis et non l'avoir de - 2 563,68 euros TTC, le fournisseur A a ré-imputé les consommations du 23 septembre 2014 au 7 avril 2015 au tarif « *Base* » sur la facture du 24 novembre 2015 (5 784,94 euros TTC). Ceci a généré de l'incompréhension et aggravé le litige.

- *La non-déduction de consommations hors taxes déjà facturées*

Le fournisseur A a affirmé que la facture du 18 septembre 2014 était erronée, au motif qu'elle ne comportait pas de déduction des consommations estimées déjà facturées pour la période du 20 septembre 2013 au 14 janvier 2014, raison pour laquelle il a émis cinq factures rectificatives le 24 novembre 2014.

Or, cette affirmation était inexacte. En effet, le détail de la facture du 18 septembre 2014 se présente ainsi :

Consommation de gaz naturel (Estimation)					2 533,06 € HT
Votre consommation du 21/09/2013 au 20/07/2014 en kWh					
N° de compteur	300	300	300		
Type de compteur	Compteur mécanique				
	Relevé du 04/04/2014	Relevé du 20/05/2014	Relevé du 20/07/2014		
(a) Nouvel index de compteur	64529	64774	64881		
(b) Ancien index de compteur	58388	64529	64774		
(c) Consommation en m ³ = (a) - (b)	6141	245	107		
(d) Coefficient de conversion des m ³ en kWh	11,03	11,03	11,03		
(e) Consommation en kWh = (c) x (d)	67 735	2 702	1 180	=	71 617
Votre consommation du 21/09/2013 au 20/07/2014 en € hors taxes					3 222,26 € HT
	Consommation (kWh)	Prix Unitaire (€/kWh hors taxes)	Montant d0 (€ hors taxes)		
du 21/09/2013 au 31/10/2013	14 769	0,0433	636,68		
du 01/11/2013 au 30/11/2013	10585	0,04522	468,80		
du 01/12/2013 au 31/12/2013	10713	0,04513	483,42		
du 01/01/2014 au 31/01/2014	10714	0,04532	485,50		
du 01/02/2014 au 28/02/2014	9676	0,04537	439,39		
du 01/03/2014 au 31/03/2014	10713	0,04484	480,37		
du 01/04/2014 au 04/04/2014	1383	0,04370	60,44		
du 05/04/2014 au 30/04/2014	1527	0,04370	66,73		
du 01/05/2014 au 20/05/2014	1175	0,04332	50,90		
du 21/05/2014 au 31/05/2014	212	0,04332	9,18		
du 01/06/2014 au 30/06/2014	581	0,04247	24,67		
du 01/07/2014 au 20/07/2014	387	0,04180	16,18		
Total	71 617		3 222,26		

J'observe que la ligne « votre consommation du 21/09/2013 au 20/07/2014 » (3 222,26 € HT) ne déduit pas les consommations estimées facturées antérieurement. Cependant, la régularisation a bien été effectuée puisque la facture n'impute que 2 533,06 euros HT au titre des consommations de gaz naturel, soit une déduction de 689,20 euros HT (3 222,26 - 533,06).

Il s'agissait donc d'une erreur d'affichage, sans conséquence sur le montant facturé, qui prenait donc en compte la déduction des consommations estimées, contrairement à ce qu'indiquait A dans son courrier du 3 décembre 2015.

Dans ce sens, pour la même période du 20 septembre 2013 au 7 avril 2015, le fournisseur A vous a facturé 6 986,30 euros TTC avant la correction (268,06 + 623,97 + 3 156,21 - 378,86 + 5 880,60 - 2 563,68) puis 7 000,36 euros TTC après la correction.

Je note un écart de 14,06 euros TTC entre les deux méthodes de facturation, que le fournisseur A ne justifie pas.

Quoi qu'il en soit, je considère en l'état que la rectification mise en œuvre n'a fait que complexifier votre facturation, d'autant que les cinq factures émises en novembre 2015 n'étaient accompagnées d'aucun courrier d'explication, et que celles qui vous ont été adressées postérieurement étaient inexactes.

- **Les désagréments subis et la responsabilité du fournisseur A**

L'erreur tarifaire en août 2015 à l'origine du litige, puis, les multiples rectifications effectuées à tort en novembre 2015 rendaient votre facturation invérifiable sans explications circonstanciées, et vous ont légitimement fait douter de son bien-fondé.

N'obtenant pas de réponse de votre fournisseur malgré vos réclamations répétées, vous avez fait opposition aux prélèvements. Cette démarche vous a été facturée par votre établissement bancaire pour un montant total de 91 euros TTC, comme en attestent vos relevés de compte et un courriel de votre banque.

Je prends acte du dédommagement de 50 euros TTC proposé par le fournisseur A. Cependant, je considère ce montant insuffisant au regard des anomalies constatées et des désagréments qui en ont résulté.

Après une analyse détaillée des éléments du dossier, je recommande au fournisseur A de :

- vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC (incluant les 50 euros TTC proposés) au titre des désagréments causés par la complexité de votre facturation et le traitement insatisfaisant de votre réclamation ;
- vous expliquer l'écart de 14,06 euros TTC en votre défaveur, résultant de la correction de votre facturation et à défaut, de vous les rembourser ;
- vous rembourser les frais bancaires de 91 euros TTC causés par ce litige ;
- vous adresser un état récapitulatif de votre compte client, faisant apparaître distinctement les montants facturés, remboursés et payés ;
- corriger votre compte client, sous réserve que vous lui adressiez des justificatifs de paiement non pris en compte.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de présenter ses factures qui comportent des rectifications, conformément à 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.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum, par courriel (recommandations@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par les opérateurs concernés, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. *fiche ci-jointe*).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A m'informerait dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

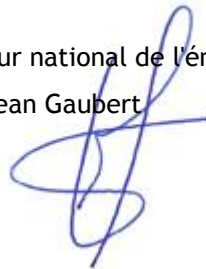
Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A/Z