



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-160680307/CL

RECOMMANDATION n° 2008-016

relative à la saisine de Mme B du 3 mai 2008

concernant un litige avec Y

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 mai 2008 par Madame B d'un litige avec son fournisseur Y.

Madame B conteste principalement les anomalies de sa facture de gaz de juillet 2007 dont elle n'a pu obtenir de corrections satisfaisantes.

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 B a reçu le 17 juillet 2007 sa facture annuelle de régularisation dans le cadre de son contrat de mensualisation pour la période du 18 février 2006 au 16 février 2007. Cet envoi tardif fait suite à une première réclamation, Mme B n'ayant pas reçu cette facture plus tôt comme cela aurait dû être le cas.

Cette facture comportait deux erreurs manifestes :

- consommation en m3 très supérieure à la différence des index de départ (17064) et de fin affichés (18311), soit 9803 m3 au lieu de 1247 m3
- coefficient de conversion anormalement élevé de 16,22 au lieu de 11,5 environ affiché habituellement sur les factures de la consommatrice.

La facture correspondante représentait un montant de 6544,03 euros TTC pour près de 160 000 kWh, montant très éloigné des factures habituelles de la consommatrice et même peu réaliste pour un consommateur domestique de gaz naturel dont la moyenne de consommation annuelle est dix fois moindre.

Ces aberrations ont été corrigées à la demande de Mme B par deux factures rectificatives postérieures. Mme B relève toutefois deux anomalies sur sa dernière facture rectificative, qu'elle ne parvient pas à faire corriger par son fournisseur :

- le coefficient de conversion pris en compte -12,02 - demeure plus élevé que celui observé dans le voisinage immédiat de Mme B qui est environ de 11,50.

- la répartition de ses consommations avant et après l'augmentation du prix du gaz, le 1er mai 2006, est surprenante. En effet, le total de sa consommation entre le 18 février 2006 et le 16 février 2007, 14 964 kWh, se répartit comme suit :
 - - 11 591 kWh entre le 18 février 2006 et le 30 avril 2006, au tarif de 0,0368 euros par kWh soit - 426,55 euros HT
 - + 26 575 kWh entre le 1^{er} mai 2006 et le 16 février 2007, au tarif de 0,0390 euros par kWh, soit +1036,43 euros HT. Cette opération a pour conséquence d'augmenter artificiellement la facture de Mme B qui réclame une répartition équitable des kWh consommés avant et après l'augmentation du prix du gaz, le 1^{er} mai 2006.

Mme B a exposé ses demandes à Y par plusieurs appels téléphoniques et cinq courriers de réclamation dont deux avec accusé de réception.

En l'absence de réponse de Y, Mme B a estimé sa facturation sur la base de ses propres calculs. Elle a utilisé le coefficient de conversion relevé sur ses précédentes factures, soit 11,47. Elle a réparti ses consommations, avant et après le 1er mai 2006, prorata temporis ainsi que le prévoient les conditions générales de vente de Y. Elle estime ainsi sa facture à 766,90 euros, soit 70,13 euros de moins que la dernière facture rectificative de Y (837,03 euros).

Mme B a également demandé à Y d'interrompre les prélèvements automatiques sur son compte bancaire, par différents courriers dès le 24 juillet 2007. Cette demande n'a toujours pas été prise en compte à la date de la saisine. En effet, la facture de juillet 2008 mentionne toujours que le montant à régler sera prélevé sur le compte bancaire de la consommatrice.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, Y a transmis la copie du courrier adressé à Mme B, en date du 16 juin 2008, qui indique que :

- Y reconnaît les erreurs intervenues dans la facturation de Mme B et prie la consommatrice de bien vouloir excuser ces dysfonctionnements.
- Y accorde une remise commerciale globale de 100 euros à Mme B qui tient compte de « l'écart de facturation » évoqué dans son courrier et viendra en déduction de sa facture du 16 juin 2008.

Y n'a pas fourni d'observations sur l'absence de prise en compte de l'arrêt des prélèvements ni sur l'origine des aberrations de facturation observées.

Contactée par le médiateur, Mme B confirme que l'avoir de 100 euros a été déduit de sa facture du 16 juin 2008.

Afin d'obtenir des précisions sur les coefficients de conversion utilisés pour la facture de Mme B, le médiateur a souhaité recueillir les observations du distributeur Gaz Réseau Distribution France (GrDF) conformément à l'article 3 du décret n°2007-1504 du 19 octobre 2007 qui dispose que « le médiateur peut inviter les parties à produire des observations dans un délai qu'il fixe, et les entendre ».

Ce dernier a refusé de répondre à cette demande se considérant comme tiers au contrat de fourniture.

Cette interprétation des textes applicables à la médiation (loi n°2000-108 du 10 février 2000 et décret n°2007-1504 du 19 octobre 2007) apparaît sans fondement. Le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la Commission de Régulation de l'Energie considère en effet, dans sa décision du 7 avril 2008, que « le schéma contractuel [du contrat unique] doit s'analyser, comme c'est le cas pour le contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, en un ensemble de liens contractuels par lesquels, en particulier, le client habilite le fournisseur à le représenter

auprès du gestionnaire de réseaux et le gestionnaire de réseaux habilite le fournisseur à le représenter auprès du client final ».

Le médiateur de l'énergie constate que le consommateur dans le cadre d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel au tarif réglementé, bénéficie des mêmes droits que s'il avait conclu un contrat unique ou un contrat d'accès au réseau combiné à un contrat de fourniture. Il existe nécessairement une relation contractuelle entre le client et le gestionnaire de réseau, quel que soit le schéma contractuel adopté.

Gaz Réseau Distribution France étant bien une partie au contrat de fourniture au tarif réglementé, le médiateur est fondé à lui demander de produire des observations au titre de l'article 3 du décret n° 2007-1504.

Les conclusions du médiateur

- Y a reconnu des erreurs sur sa dernière facture rectificative pour la période du 18 février 2006 au 16 février 2007 qui ont eu pour conséquence une surfacturation de la consommatrice.
- Y n'a pas précisé le niveau exact de cette surfacturation et semble se satisfaire des calculs effectués par Mme B. En particulier, Y n'a pas proposé l'émission d'une facture précisant le coefficient de conversion applicable et les modalités de calculs à retenir pour parvenir au calcul exact du coût des consommations de Mme B.
- Y n'a apporté aucune explication quant à l'origine des anomalies de facturation détectées par Mme B dont on peut craindre qu'elles ne se reproduisent si leur origine n'est pas identifiée.
- Y a commis plusieurs erreurs sur la facturation de Mme B et ses courriers depuis septembre 2007 sont restés sans effet, voire sans réponse, de même que ses nombreux appels téléphoniques. Mme B a dû faire opposition aux prélèvements de son fournisseur et sa demande de changement de mode de paiement n'est toujours pas prise en compte. Ces dysfonctionnements ont causé de réels désagréments à Mme B en dédommagement desquels un geste commercial d'environ 30 euros¹ apparaît très insuffisant.
- Le distributeur GrDF a refusé de communiquer au médiateur le coefficient de conversion applicable à la facturation de Mme B. Privé de cette information, le médiateur n'a pas pu évaluer de façon précise la facture de Mme B.
- Le médiateur estime anormal que le coefficient de conversion entre les consommations en m³ (relevées sur le compteur) et en kWh (les prix sont affichés en kWh) ne soit pas une donnée publique. En effet, les variations de ce coefficient ont des conséquences importantes sur les consommations facturées qui peuvent augmenter ou diminuer de plus de moitié. Or, un consommateur ne dispose actuellement d'aucun moyen pour vérifier l'exactitude des mentions portées sur sa facture par son fournisseur, et par voie de conséquence pour vérifier le montant facturé. On peut même s'étonner que GrDF refuse de communiquer la valeur applicable de ce coefficient ainsi qu'ont pu le vérifier les services du médiateur. La situation actuelle paraît donc difficilement compatible avec la transparence des informations sur l'énergie facturée due au consommateur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à Y :

¹ Sur les 100 euros accordés, 70 euros environs remboursent la consommatrice du trop perçu lié aux anomalies de facturation.

- de produire dans un délai de 15 jours une facture exacte pour la période du 18 février 2006 au 16 février 2007 précisant le ou les coefficients de conversion applicables et une répartition équilibrée des consommations de Mme B avant et après le 1^{er} mai 2006. Cette facture annulera et remplacera les multiples factures erronées et rectificatives reçues par la consommatrice.
- de prendre en compte les modalités de règlement demandées par Mme B.
- d'accorder un geste commercial d'une valeur de 150 euros TTC à Mme B en dédommagement des désagréments subis. Ce geste commercial se substitue au dédommagement de 30 euros environ versé par Y à la consommatrice, les 100 euros accordés correspondant en majeure partie au remboursement du trop perçu qui n'a plus lieu d'être si la facturation est corrigée convenablement.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF de publier dans les meilleurs délais sur son site internet les coefficients de conversion applicables afin que chaque consommateur soit en mesure de vérifier la valeur du coefficient affiché par son fournisseur sur sa facture. Il lui rappelle également qu'il est tenu de répondre favorablement à ses demandes d'observations ou d'audition lorsque le gestionnaire de réseau est partie au contrat.

La présente recommandation est transmise ce jour à un Directeur de Y, à la Directrice Générale de GrDF ainsi qu'à la plaignante.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, Y et GrDF informeront le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 3 septembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE