



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-166308443/CL

Recommandation n° 2008-031

relative à la saisine de Mme J du 30 mai 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 30 mai 2008 par Madame J d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Madame J conteste le montant de ses factures de gaz depuis octobre 2007 qu'elle estime trop élevées.

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 J a constaté que sa facture de gaz du 2 octobre 2007, relative à la période du 11 avril 2007 au 26 septembre 2007, présentait un volume de consommations (10 819 kWh) et un montant facturé (461,72 euros) anormalement élevés pour une période estivale. L'origine de cette surfacturation provient, selon la consommatrice, d'une erreur au niveau de l'index pris en compte en début de période, le 11 avril 2007, plus bas (777 m³) que l'index relevé auparavant le 23 novembre 2006 (1389 m³). Mme J a donc recalculé le montant qu'elle estimait devoir à X sur la base de l'index relevé le 23 novembre 2006 (1389 m³) et de celui relevé le 26 septembre 2007 (1689 m³), soit 137,18 euros.

Elle a adressé un TIP rectifié manuellement du montant correspondant à X le 15 octobre 2007 et demandé l'émission d'une facture rectificative.

Mme J a contesté sa facture suivante du 19 novembre 2007 au motif que les index de consommation n'étaient pas affichés et elle a recalculé le montant à devoir avec l'index auto relevé sur son compteur le 26 novembre 2007 (1749 m³). Mme J a ainsi adressé un chèque de 54,22 euros à X le 27 novembre 2007.

Mme J a contesté toutes les factures suivantes en date des 18 janvier 2008, 11 février 2008, 2 avril 2008, 19 mai 2008, 18 juillet 2008 et 29 septembre 2008 et a évalué ses consommations à partir de ses propres relevés.

Mme J a ainsi effectué sept règlements auprès de son fournisseur représentant un total de 403,77 euros.

Elle a joint à chacun de ses paiements un courrier de réclamation, dont trois en recommandé avec accusé de réception.

X a répondu aux réclamations de Mme J en rectifiant sa facture estimée de février 2008 sur la base des index qu'elle avait transmis, ainsi que par un courrier daté du 25 juin qui précise les informations suivantes :

- le fonctionnement du système de facturation en vigueur est organisé sur la base de deux factures de régularisation par an entre lesquelles s'intercalent quatre factures estimatives basées sur les consommations antérieures du consommateur.
- le coefficient de conversion «*que seul le distributeur connaît*» n'est pas affiché sur les factures estimatives,
- la facture estimative du 19 mai 2008 n'a pas pu être corrigée avec l'index transmis par la consommatrice car le délai de prise en compte des rectificatifs était dépassé. Toutefois, X demande à Mme J de s'acquitter de sa facture de mai sur la base d'un montant correspondant à celui qui aurait été calculé avec l'index auto relevé, ce qui porte la dette de Mme J à 510,90 euros au lieu des 825 euros affichés sur sa facture.
- les index auto relevés doivent être transmis quatre à sept jours avant l'édition de chaque facture estimée ou par internet dans le cadre d'un service qui fonctionnera en juillet 2008.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- « *Suite à une erreur de saisie d'index au 16 janvier 2007 un montant de 439,43€ en sa faveur, a couvert ses consommations jusqu'en juillet 2007 (elle n'a donc rien réglé sur cette période, jusqu'au remboursement par chèque déclenché (238,84€) qui lui a été expédié le 3 juillet 2007. Au 26 septembre 2007, l'erreur de saisie d'index a été constatée (suite à la relève semestrielle) et sa consommation a donc été rectifiée en ce sens.* »
- La facturation de Mme J est confirmée.
- Le TIP adressé par Mme J pour un montant de 137,18 euros « *n'est pas valide, le montant initial ayant été modifié par la cliente.* »

En réponse aux interrogations du médiateur sur le niveau élevé des factures estimatives de Mme J en 2008, X a apporté les précisions suivantes :

- « *L'historique des consommations a été perturbé par l'erreur de relevé réalisée en janvier 2007, ainsi que par la correction introduite dans l'outil informatique en septembre 2007. L'appliquatif considère que l'index renseigné en septembre 2007 correspond à une consommation sur 6 mois, alors qu'en fait cela correspond à une consommation sur un an et demi.* »
- « *Les prochaines estimations de Mme J seront plus proches de sa consommation réelle car fondées sur le relevé de septembre 2008 et non plus sur celui de septembre 2007.* »
- « *Mme J a également la possibilité de nous communiquer ses relevés de compteur 7 jours avant l'édition d'une facture estimée en nous contactant par téléphone ou en souscrivant au service gratuit d'auto-relève par internet.* »
- « *Les factures estimées peuvent être rectifiées jusqu'à 30 jours avant l'édition de la prochaine facture. Le client nous communique ses relevés de compteur par téléphone et la facture estimée est annulée et remplacée par une facture basée sur le relevé du client. Ce délai de contestation est communiqué au client lorsque celui-ci nous contacte pour nous avvertir que sa facture ne correspond pas à sa consommation réelle.* »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une erreur de relevé le 16 janvier 2007. Cette erreur de relevé a entraîné l'émission d'une facture avec un avoir de 439,43 euros en faveur de la consommatrice, puis, à la suite du relevé suivant le 26 septembre 2007, une facture de 461,72 euros qui vient régulariser cette erreur.
- La consommatrice a été légitimement surprise de recevoir une facture aussi élevée en septembre 2007. Toutefois, dans la mesure où elle a effectué des recherches dans ses factures antérieures, il est surprenant qu'elle ne se soit pas aperçue que cette facture élevée faisait suite à un avoir important, dont une partie lui a été versée par chèque.
- L'index relevé par GrDF en date du 26 septembre 2007, (1684 m³) a régularisé la chronologie des index du compteur de Mme J. La facture du 2 octobre 2007 a donc bien régularisé sa facturation et mis fin à l'anomalie de relevé survenue le 16 janvier 2007. La réclamation de Mme J et les contestations réitérées de sa facturation n'avaient donc pas lieu d'être en 2007.
- Toutefois, l'erreur dans le relevé de l'index du 16 janvier 2007 a également été à l'origine de la surestimation de la facture du 18 mai 2008, majorée d'environ 200%, car l'historique de consommation de Mme J en 2007 n'a pas été corrigé de l'anomalie de relevé de janvier 2007. Une fois détectée, une telle anomalie aurait dû être corrigée par X pour ne pas emporter de conséquences l'année suivante. Sur ce point, les réclamations de Mme J en 2008 sont donc justifiées.
- Des factures peu transparentes ont privé la consommatrice de repères qui ont accentué sa défiance vis-à-vis de sa facturation. On notera en particulier que les factures estimées reçues du fournisseur X par Mme J n'affichaient ni les consommations en m³, ni les coefficients de conversion et aucune référence claire sur l'historique de consommation ayant servi à estimer ses consommations.
- Le médiateur rappelle que l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel impose l'affichage du coefficient de conversion sur toutes les factures. En outre, pour rendre les factures de gaz plus lisibles et en faciliter la vérification par les consommateurs, le médiateur a recommandé précédemment¹ à tous les fournisseurs de gaz, l'affichage des index estimés en m³ sur toutes les factures.
- Le traitement des réclamations de Mme J par son fournisseur n'a pas été satisfaisant. En effet :
 - Mme J n'a pas reçu d'information circonstanciée expliquant les raisons du montant élevé de sa facture du 2 octobre 2007,
 - Les factures estimées établies sur des bases erronées en 2008 n'ont pas été remises en cause à la suite des réclamations de Mme J,
 - X a refusé à tort de corriger la facture du 18 mai 2008 alors que sa contestation, adressée dix jours après l'émission de la facture litigieuse, répondait manifestement aux conditions de délai présentées par X dans ses observations (30 jours).
- Toutefois, en refusant de payer la totalité de ses factures, Mme J s'est octroyée une avance de trésorerie de près de 500 euros pendant plus d'un an et demi. Elle a donc tiré un bénéfice certain des conséquences de l'erreur de relevé qui a compensé les désagréments liés au mauvais traitement de ses réclamations.
- Le médiateur a vérifié que les paiements de Mme J avaient été pris en compte et que la facturation de ses consommations par le fournisseur X était juste. A la suite de la facture du 8 octobre 2008, Mme J doit donc la somme de 497,33 euros à son fournisseur.

¹ Recommandation n°2008-029

La recommandation du médiateur

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

- de définir en accord avec la consommatrice un échéancier de paiement qui lui permettra de s'acquitter de sa dette,
- de veiller à ce que les erreurs de relevés soient corrigées convenablement et complètement, d'une part en émettant des factures « annule et remplace », et d'autre part en veillant à ce que ces erreurs ne viennent pas perturber les estimations de consommations à venir.

Le médiateur national de l'énergie recommande à la consommatrice de régler la dette qu'elle a contractée auprès de X en respectant les conditions de paiement arrêtées d'un commun accord.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, 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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 19 novembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE