



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-160755764/CL

Recommandation n° 2008-035
relative à la saisine de Monsieur L du 5 mai 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 mai 2008 par Monsieur L d'un litige avec son fournisseur de gaz, X.

M. L conteste l'affichage erroné de sa consommation en m³ sur une facture et déplore que les prélèvements prévus par son échéancier de mensualisation n'aient pas été effectués.

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

M. L dispose d'un contrat de gaz au tarif réglementé B1¹ auprès du fournisseur X, assorti d'un paiement mensualisé de ses factures.

Sa facture annuelle de régularisation du 18 mai 2007 affiche un volume de consommation de 3534 m³ qui ne correspond pas à la différence des index affichés sur sa facture (17019 m³ - 14588 m³ = 2431 m³).

M. L a contesté le montant ainsi facturé (1295,20 euros) par téléphone dans les jours qui ont suivi et a reçu une facture rectificative le 27 mars 2008. Celle-ci rectifie bien le volume de ses consommations (2430 m³) mais affiche un coefficient de conversion plus élevé que celui de sa précédente facture (11,35 le 27 mars 2008 contre 7,81 le 18 mai 2007). M. L estime que cette dernière facture est vraisemblablement erronée car son solde est identique à celui de la facture annulée.

D'autre part, les échéances de 128,71 euros prévues par l'échéancier de mensualisation du 8 mai 2007 de M. L n'ont pas été prélevées sur son compte. M. L a reçu un nouvel échéancier, le 27 mars 2008 qui n'affiche qu'un seul prélèvement de 750,37 euros, effectué le 21 avril 2008. La facture jointe à cet échéancier mentionnait « *compte tenu d'un hiver passé exceptionnellement doux nous*

¹ Tarif réglementé pour les consommations comprises entre 6000 et 30 000 kWh par an

avons calculé votre échancier en prévision d'un hiver moins clément à venir. » M. L estime que cette mention est fantaisiste.

M. L a adressé ses réclamations au fournisseur X à plusieurs reprises par téléphone ainsi que par un courrier recommandé avec accusé de réception du 17 décembre 2007.

X a répondu à M. L par un courrier du 21 juillet 2008 qui indiquait que :

- l'anomalie constatée sur la facture du 18 mai 2007 était un incident sur l'affichage des mentions « *consommation en m3* » et « *coefficient de conversion* » qui n'avait aucune incidence sur le montant facturé.
- Un geste commercial de 25 euros était accordé au consommateur.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a confirmé les informations communiquées à M. L en précisant en particulier que :

- « *Le calcul en euros de la facture sur relève réelle du distributeur est toujours la consommation transmise par le distributeur multipliée par le prix de l'offre qui s'applique au client : le montant facturé était donc exact.* »
- « *Le cas de M L résulte d'une anomalie de facturation qui a concerné d'autres clients. Cette anomalie du système d'information a été corrigée au 1^{er} semestre 2007.* »
- « *M. L a obtenu les réponses à ces interrogations lors de son entretien téléphonique avec un responsable clientèle le 17 avril [2008]* ».

Les conclusions du médiateur

- Le litige qui oppose M. L à son fournisseur X a pour origine un affichage erroné des données relatives à sa facturation ainsi que la mauvaise application d'un échancier de paiement. Ces dysfonctionnements sont imputables au fournisseur X qui les a reconnus.
- L'affichage erroné des données de consommation et de coefficient de conversion est un problème qui a déjà donné lieu à un litige avec ce fournisseur (cf. recommandation n°2008-17). Il convient également de souligner que ce type d'anomalie constitue depuis l'entrée en application de l'arrêté « facture » du 2 juillet 2007², une infraction à la réglementation qui peut être sanctionnée d'une amende de 5^{ème} classe (1500 euros maximum par infraction constatée, c'est à dire par facture erronée).
- M. L a constaté que le coefficient de conversion des m3 en kWh avait varié d'une facture à l'autre avec un impact de 45 % sur le montant facturé. Il a été dans l'impossibilité de se reporter à une source d'information indépendante de son fournisseur pour contrôler la valeur exacte de ce coefficient. Ce litige illustre une nouvelle fois³ la nécessité que les consommateurs puissent contrôler les coefficients de conversion portés sur leurs factures auprès de celui qui les établit, c'est-à-dire le distributeur. Le médiateur regrette que le distributeur GrDF n'ait toujours pas donné une suite favorable à sa recommandation de mettre à disposition des consommateurs un outil sur son site internet leur permettant de retrouver le coefficient de conversion porté sur leur facture.
- Le prélèvement imprévu de 750,37 euros effectué sur le compte de à M. L a permis à son fournisseur de « *ratrapper* » la mauvaise application de son échancier de mensualisation entre juillet 2007 et mars 2008. Ce prélèvement aurait dû faire l'objet d'un accompagnement

² Arrêté relatif aux factures de fourniture ou d'électricité et de gaz naturel du 2 juillet 2007

³ Cf. Recommandation n°2008-017

individualisé, afin d'éviter que la trésorerie du consommateur en soit perturbée pour les deux raisons suivantes :

- Ce prélèvement était d'un montant inhabituel au regard des prélèvements habituels du consommateur,
- Ce prélèvement avait pour origine un dysfonctionnement du système de facturation du fournisseur.
- Le traitement de la réclamation de M. L n'a pas été satisfaisant :
 - Sa facture rectificative n'a été émise qu'en mars 2008 alors que l'anomalie a été signalée par téléphone dans les jours qui ont suivi la réception de la facture litigieuse du 18 mai 2007.
 - Les explications sur l'origine de l'anomalie de facturation n'ont été fournies à M. L que le 21 juillet 2008.
- Compte tenu de ce qui précède, le geste commercial de 25 euros proposé par X n'est pas proportionné aux désagréments qu'a subis M. L.
- L'information selon laquelle l'échéancier des clients mensualisés est revu compte tenu « *de l'hiver passé exceptionnellement doux [...] en prévision d'un hiver moins clément à venir* », constitue un avenant à l'échéancier de mensualisation.
 - Cet avenant n'était pas prévu par les conditions de mise en place de l'échéancier initial de M. L qui prévoient que les mensualités sont établies à partir des relevés des consommations antérieures du consommateur. Il constitue donc une décision unilatérale du fournisseur qui ne saurait être imposée au consommateur.
 - Par ailleurs, le médiateur national de l'énergie s'interroge sur la légitimité de faire varier un échéancier en fonction d'hypothèses sur les conditions météorologiques futures.
 - En outre, la mention indiquée par le fournisseur X a pu susciter, à juste titre, des inquiétudes, voire de la suspicion, quant à l'amplitude de la hausse de la consommation anticipée par X, d'autant que cette amplitude n'était pas précisée.

La recommandation du médiateur

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

- D'accorder à M. L un geste commercial de 50 euros,
- De s'assurer que les avenants aux échéanciers de mensualisation sont mis en œuvre dans le respect du contrat et d'une information précise des consommateurs.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur 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 26 novembre 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE