



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Réf. 480718-16870512/CL

**Recommandation n° 2008-037**  
**relative à la saisine de Madame S du 9 juin 2008**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 9 juin 2008 par Mme S d'un litige avec son fournisseur de gaz, X.

Mme S conteste une consommation de 439 m<sup>3</sup> de gaz qui lui a été facturée deux fois par son fournisseur, ce qui représente un surcoût de 208,25 euros.

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 S disposait à l'époque des faits d'un contrat de gaz au tarif réglementé B1<sup>1</sup> auprès du fournisseur X assorti de factures bimestrielles.

A réception de sa facture de régularisation semestrielle du 30 octobre 2007, Mme S observe que l'index de fin de période affiché (15005) est plus élevé que celui relevé sur son compteur (14566) ce qui se traduit par une « surfacturation » de 439 m<sup>3</sup> de gaz, représentant 208,25 euros.

Mme S a averti son service clientèle de cette erreur par téléphone, proposant qu'un nouveau relevé soit effectué. Il a alors été précisé à Mme S que des corrections seraient effectuées sur sa facture suivante.

Ces corrections n'ont pas été réalisées et constatant que sa réclamation restait sans suite concrète, Mme S a adressé cinq courriers recommandés avec accusé de réception à son fournisseur entre le 21 janvier 2008 et le 2 juin 2008.

Mme S a joint à son courrier du 30 avril 2008 un chèque de 345,24 euros en règlement de sa facture du 17 avril 2008 et des consommations dues au titre de sa facture du 30 octobre 2007 non contestées et restées jusqu'alors impayées, soit 53,97 euros (sur une facture de 262,22 euros, Mme S a donc déduit 208,25 euros).

---

<sup>1</sup> Tarif réglementé pour les consommations comprises entre 6000 et 30 000 kWh par an.

Menacée de voir sa fourniture d'énergie suspendue par un courrier de relance de son fournisseur du 9 juin 2008, Mme S a adressé à son fournisseur un chèque de 205,45 euros le 27 juin 2006.

Mme S a reçu le 29 juillet 2008 une lettre de son fournisseur l'informant que sa facture du 12 février 2008 avait bien régularisé sa facturation entre le 30 octobre 2007 et le 31 janvier 2008.

### **Les observations**

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a dans un premier temps confirmé la position de son service clientèle exposée à Mme S le 29 juillet 2008, concluant que son dossier était clos. Le 8 septembre 2008, faisant suite aux investigations du médiateur, X a reconnu l'existence d'une double facturation : « *la cliente a bien été facturée à deux reprises des consommations entre [les index] 14566 et 15005 : les éléments donnés au distributeur n'ont pas donné lieu à un redressement de facturation, l'index 14566 a simplement été modifié au niveau de leur système informatique ce qui n'a pas généré de retour d'information sur le nôtre. Nous remboursons à la cliente la somme de 205,46 euros et lui faisons un geste commercial de 50 euros* ».

Contactée le 12 novembre 2008, Mme S a confirmé avoir bénéficié d'une remise commerciale de 50 euros sur sa facture de septembre mais a déclaré ne pas avoir été remboursée de la somme de 205,46 euros.

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige opposant Mme S à son fournisseur X a pour origine le traitement inapproprié de sa réclamation. Le point de départ du litige est une réclamation de Mme S a propos d'un index erroné sur sa facture de régularisation semestrielle du 30 octobre 2007 (15005 au lieu de 14566). Il s'agit là d'une anomalie, sinon fréquente, du moins courante, dont la résolution ne devrait poser aucun problème particulier à un fournisseur. Tel n'a pas été le cas pour Mme S : la correction inappropriée de cette anomalie et le mauvais traitement de ses réclamations ont transformé une réclamation courante en litige persistant sur plusieurs mois.
  - Le fournisseur X a corrigé sur la facture du 12 février 2008 l'index de départ (14566 au lieu de 15005) sans corriger l'index de fin de la période de facturation précédente, qui est resté à 15005. Ceci a eu pour conséquence de facturer deux fois à Mme S les consommations entre les index 14566 et 15005.
  - Mme S a contesté sa facturation à plusieurs reprises par téléphone ainsi que par cinq courriers recommandés avec accusé de réception auxquels il n'a pas été répondu de façon satisfaisante, la seule réponse du fournisseur ayant conclu à la régularisation du dossier alors qu'il n'en était rien.
  - X a réclamé à tort le règlement des 205,46 euros correspondant à la facturation de m<sup>3</sup> de gaz non consommés. En désaccord persistant avec son fournisseur sur le bien fondé de cette facturation, Mme S a dû néanmoins s'acquitter de cette somme le 26 juin 2008, dans l'unique but de prévenir une coupure de sa fourniture d'énergie.
  - Cette somme n'a toujours pas été remboursée à Mme S à la date du 18 novembre 2008 alors qu'elle a été annoncée le 8 septembre 2008.
- Au regard de ces éléments, le dédommagement de 50 euros proposé par X ne paraît pas proportionné aux désagréments subis pas Mme S.

## La recommandation du médiateur

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

- de rembourser sans délai à Mme S la somme de 205,45 euros,
- d'accorder un dédommagement de 50 euros en complément du geste commercial de 50 euros déjà consenti au titre des désagréments subis par la consommatrice,
- d'émettre des factures rectificatives qui annulent et remplacent les factures erronées de Mme S.

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, 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 4 décembre 2008.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE