



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-166308443/CL

Recommandation n° 2008-044
relative à la saisine de Monsieur P du 1^{er} juillet 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1^{er} juillet 2008 par Monsieur P d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

M. P conteste le montant anormalement élevé de la facture semestrielle du 7 février 2008, basée sur le relevé de son compteur, qui est trois fois supérieur à celui de ses factures habituelles.

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. P conteste le montant anormalement élevé de sa facture du 7 février 2008 dont le montant, 920 euros, est trois fois plus élevé que celui habituellement facturé.

Estimant sa facture erronée, M. P a réglé la somme de 400 euros seulement sur les 920 euros réclamés. Il a adressé à son fournisseur, les 15 février et 15 mars 2008, deux courriers de réclamation.

M. P a reçu de son fournisseur le 2 juillet 2008 un courrier de relance lui réclamant le solde non réglé.

Le 20 août 2008, faisant suite à saisine du médiateur national de l'énergie, son fournisseur lui a adressé un courrier qui précise que la facture du 7 février 2008 est exacte et qu'elle régularise une anomalie de facturation antérieure. L'index relevé le 8 août 2007 (11 100 m³) était en effet identique au précédent relevé du 6 avril 2007. Cette situation a entraîné un remboursement de 420 euros en faveur de M. P sur sa facture du 13 août 2007. L'index relevé six mois plus tard (13 620 m³), qui a servi de base à sa facture du 7 février 2008, a permis de régulariser la facturation de M. P qui avait fait l'objet d'un avoir en sa faveur en août 2007, par erreur.

En dédommagement des désagréments causés par ces anomalies, le fournisseur X accorde un geste commercial de 25 euros au consommateur.

M. P estime que ces explications ne justifient pas l'augmentation de 15 % de ses factures entre 2006 et 2007.

Par ailleurs, M. P a reçu une facture le 5 septembre 2008 s'élevant à 475,45 euros, qui annule la facture du 7 août 2008, établie à partir d'un index erroné. M. P en a réglé le solde diminué du

montant de 60,15 euros, qu'il avait déjà payé en réglant la facture du 7 août 2008 avant qu'elle ne soit annulée.

Le fournisseur X a adressé deux courriers de relance à M. P les 20 novembre et 6 décembre 2008 afin qu'il règle le reliquat de 60,15 euros.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a confirmé l'erreur de relevé intervenue le 8 août 2007 et la régularisation intervenue avec la facture du 7 février 2008. Le fournisseur X souligne en outre avoir expliqué ces éléments à M. P par téléphone dès le 3 avril 2008.

Le médiateur a également demandé ses observations au distributeur GrDF qui confirme l'erreur de relevé du 8 août 2007 et atteste de la régularité des consommations de M. P sur les quatre dernières années.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une erreur de relevé du compteur au mois d'août 2007. Cette erreur a entraîné un remboursement de 420 euros en faveur du consommateur, puis une facture de 920 euros qui a régularisé en partie cette erreur le 7 février 2008.
 - Le médiateur a vérifié que la facture du 7 février 2008, se soldant par un débit de 920 euros en faveur de X, avait régularisé le volume des consommations facturées à M. P.
 - En revanche, le médiateur a pu constater que la répartition estimée des consommations de M. P avant et après le changement tarifaire intervenu le 1^{er} janvier 2008 n'avait pas été régularisée : cette répartition a été réalisée sur la base d'une période de consommation de 6 mois au lieu d'une année en réalité. La consommation postérieure au 1^{er} janvier 2008, facturée plus chère, a donc été surpondérée, au détriment du consommateur. Le médiateur a calculé ce surcoût dans le cas de M. P. Bien que minime (5 euros TTC environ), il doit être remboursé au consommateur.
- Le fournisseur X n'a mis en œuvre aucun accompagnement particulier à l'égard de M. P, alors même qu'il subissait les désagréments d'un dysfonctionnement de facturation, susceptible de perturber sa trésorerie.
 - Le consommateur a pu être surpris de bonne foi par sa facture de février 2008 dont le montant représentait trois fois celui de ses factures habituelles. Il n'était pas aisé en effet de comprendre que les index affichés sur la facture du 7 février 2008 se rapportaient, en réalité, à une période de consommation (du 08 février 2007 au 7 février 2008) beaucoup plus longue que celle affichée sur la facture (du 8 août 2007 au 7 avril 2008).
 - Une information spécifique pour expliquer l'anomalie de facturation aurait été utile en annexe de la facture litigieuse. Cette information est intervenue tardivement, par le courrier du fournisseur du 8 août 2008.
 - En pareille circonstance, une proposition d'étalement des paiements serait justifiée et pourrait être proposée spontanément par le fournisseur à son client.
- Le traitement de la réclamation de M. P n'a pas été satisfaisant car il n'a obtenu une réponse écrite à ses courriers de réclamation qu'après un délai de six mois, à la suite de sa saisine du médiateur national de l'énergie. Le geste commercial de 25 euros accordé par son fournisseur, ainsi que l'avance de trésorerie dont il a bénéficié en ne réglant pas en totalité sa facture du 7 février 2008 (520 euros), constituent un dédommagement raisonnable de ces désagréments.

- Le médiateur déplore que le distributeur GrDF n'ait pas donné suite à la détection de l'index erroné relevé en août 2007 et qu'il se soit contenté de transmettre au fournisseur le même index que celui qui avait été relevé en février 2007.
- La consommation de M.P entre février 2006 et février 2007 s'élève à 2563 m3 et à 2160 m3 entre février 2007 et février 2008. Le médiateur ne constate donc aucune augmentation significative de consommation telle que l'a exprimée le consommateur.
- M. P a déduit à tort sur sa facture du 5 septembre 2008 le montant de 60,15 euros déjà soustrait du montant facturé. A la décharge du consommateur, cette déduction n'apparaît pas explicitement et de façon détaillée sur sa facture.

La recommandation du médiateur

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

- de régulariser la facturation de M. P entre le 8 février 2007 et le 7 février 2008 en veillant à une répartition convenable de ses consommations avant et après l'augmentation des tarifs du gaz le 1^{er} janvier 2008,
- de veiller à faire apparaître clairement sur les factures qu'il émet le détail des montants dus ou déduits,
- de veiller à mieux accompagner ses clients lorsqu'un dysfonctionnement de facturation similaire à celui de M. P se produit, avec pour conséquence une échéance significativement plus élevée que celles habituellement facturées. Cela consiste par exemple à apporter rapidement une information adaptée et une proposition d'échéancier de paiement.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF de corriger les anomalies de relevé lorsqu'elles sont détectées et de ne pas se contenter de transmettre au fournisseur l'index précédemment relevé.

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. P de régler à son fournisseur le solde restant dû (60,15 euros).

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la Branche Energie France du fournisseur X, à la Directrice Générale du distributeur GrDF ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X et le distributeur GrDF informeront 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 quatre exemplaires, le 17 décembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE