



Réf. 480718-220261481/MJZ

Recommandation n° 2008-048

relative à la saisine de Madame G du 11 août 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 11 août 2008 par Madame V, représentant l'Union Fédérale des Consommateurs de la ville de F, agissant pour le compte de Madame G, d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Mme G estime que l'avance sur consommation réglée à son fournisseur en décembre 2007 n'a pas été déduite de sa facture sur relevé de mars 2008.

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 G a constaté que sa facture de gaz du 3 mars 2008, d'un montant de 629,47 euros ne semblait pas prendre en compte le paiement de sa facture du 24 décembre 2007 d'un montant de 299,21 euros. Elle conteste donc cette facture et demande à son fournisseur de prendre en compte les index qu'elle aurait transmis pour l'émission d'une facture rectificative.

Mme G a fait parvenir plusieurs courriers de réclamation à son fournisseur en date des 4 et 26 juin 2008. L'association UFC Que Choisir a également adressé deux courriers à X pour le compte de Mme G en date des 18 et 28 juillet 2008. Aucune réponse n'a été apportée à ces courriers.

Les observations

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

- « Notre cliente reçoit ses factures tous les deux mois. Seules deux d'entre-elles sont calculées d'après des relevés de compteurs effectués par notre distributeur vers le 25 février et le 25 août de chaque année. Quatre autres factures, dites intermédiaires, émises en avril, juin, octobre et décembre, sont calculées sur des estimations de consommation. Une consommation en KWh seule, est calculée au niveau des estimations. »
- « Après chaque relève [du compteur], les estimations hors taxes sont déduites, sans les abonnements. C'est ainsi que Mme G pense que nous ne déduisons pas la totalité des règlements qu'elle effectue pour solde de ses factures intermédiaires, en particulier non prise en compte, sur notre facture du 3 mars 2008, du règlement de 299,21 euros, effectué pour solde de la facture du 24 décembre 2008. »

- « Les règlements effectués par notre cliente sont bien pris en compte. Sur la facture du 3 mars 2008, sont déduites les consommations estimées du 26/08/2007 au 25/12/2007, pour - 252,82 euros HT. Cette somme correspond au montant de la consommation estimée sur la facture du 13/11/2007, du 13/09/07 au 25/10/2007 pour 3,74 euros HT, et à celui de la consommation estimée sur la facture du 24/12/2007, du 26/10/2007 au 25/12/2007, pour 249,08 euros HT (3,74 euros + 249,08 euros = 252,82 euros). »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une incompréhension des principes de facturation de son fournisseur de gaz par la consommatrice.
- A la décharge de la consommatrice, le fournisseur X a modifié ses principes de facturation début 2007, ce qui a pu perturber Mme G. Ces nouveaux principes de facturation ont consisté à substituer aux factures sur index estimés antérieures des factures d'avances sur consommation, dont une partie du montant est déduit des factures ultérieures basées sur le relevé du compteur.
- Le médiateur n'apporte aucun jugement sur la pertinence de cette évolution, mais regrette, comme il l'a déjà exprimé, la complexité supplémentaire qu'elle représente pour les consommateurs, et parfois même pour les conseillers du fournisseur X. Il se réjouit de la modification de ces principes de facturation, annoncée par le fournisseur X pour début 2009, et en particulier de la réintroduction de l'affichage des index estimés en m3.
- Le médiateur a vérifié que la facturation de Mme G était exacte.
- Le médiateur constate que la réclamation n'a pas été traitée par le fournisseur X, ce qui a obligé la consommatrice à multiplier les démarches pour un litige qui relevait d'une simple incompréhension. Elle doit être dédommagée des coûts engendrés par ces démarches.

La recommandation du médiateur

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

- d'accorder à Mme G un geste commercial de 30 euros,
- d'accorder à la consommatrice des facilités de paiement pour régler le solde restant dû.

Le médiateur national de l'énergie recommande à la consommatrice de régler sa facture auprès de X.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X, à la consommatrice, copie à Madame V de l'Union Fédérale des Consommateurs de la ville de F.

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 quatre exemplaires, le 31 décembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE