



Réf. 480718-255717882/CK

Recommandation n° 2009-128/PG
relative à la saisine de Monsieur et Madame B
du 19 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 septembre 2008 par Monsieur et Madame B d'un litige avec leur fournisseur de gaz X.

M. et Mme B contestent différentes factures estimatives au motif qu'elles ne correspondent pas à leur consommation réelle. Ils reprochent également à leur fournisseur de ne pas leur avoir remboursé la somme de 601,61 euros, correspondant à des consommations estimées antérieures.

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. et Mme B ont souscrit pour leur pavillon un contrat de fourniture de gaz au tarif réglementé B1¹. Leur option tarifaire a changé le 14 janvier 2008 et ils disposent désormais de l'option Base².

En tant que gardiens d'immeubles, les consommateurs disposent d'un logement de fonction et ils n'habitent leur pavillon de 46 m² qu'environ six semaines par an.

Ils ont demandé à leur fournisseur à plusieurs reprises de tenir compte de la faible occupation de leur pavillon et de revoir à la baisse le montant de ses factures estimatives.

Ils ont en particulier contesté les factures du 3 janvier 2008, d'un montant de 217,88 euros TTC, et la facture datée du 4 mars 2008, d'un montant de 494,24 euros TTC dont 217,88 euros au titre de la facture précédente. Le 12 mars 2008, les consommateurs ont reçu une facture rectificative,

¹ B1 : option conseillée pour une consommation annuelle comprise entre 6000 et 30 000 kWh/an

² Base : option conseillée pour une consommation annuelle inférieure à 1000 kWh/an

remplaçant celle du mois de mars 2008, d'un montant de 733,34 euros TTC. Jugeant ce montant excessif, ils ont communiqué, par téléphone, le 27 mars 2008, leur index auto-relevé (17 841m³).

Le 6 mai 2008, un technicien du distributeur est venu relever leur compteur (18 109 m³).

A la suite de ce relevé, les consommateurs ont reçu une facture, datée du 13 mai 2008, d'un montant de 982,37 euros TTC. Ils ont ensuite réglé la somme de 249,03 euros, refusant de payer le report de solde de 733,34 euros, correspondant au montant de la facture précédente.

Par courrier du 16 juin 2008, les consommateurs contestent la relance de facture pour impayée d'un montant de 733,34 euros TTC.

Le 4 août 2008, à la suite d'une conversation téléphonique avec le service client de leur fournisseur, M. et Mme B ont réglé en totalité leur facture du 29 juillet 2008 d'un montant de 754,19 euros, persuadés que cela leur permettrait d'être remboursés ensuite de 601,61 euros, par le fournisseur X.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie du 2 octobre 2008, le fournisseur X a transmis les éléments suivants le 23 octobre 2008 :

- *« Depuis le 12 novembre 2007 le client nous contacte, soit par téléphone, soit par courrier pour contester les factures estimatives qui sont surestimées et nous communique donc son relevé de consommation après l'édition de ses factures. De ce fait nos services rééditent la facture estimée en tenant compte du relevé donné par le client. »*
- *Il nous signale également ne pas avoir eu la déduction d'un montant de 601,61 euros HT concernant la facturation des consommations estimées du 23/11/07 au 04/03/08. Ce montant figure pourtant bien en déduction dans le détail de la facture du 13 mai 2008 d'un montant de 982.37 euros TTC. Ce montant ne peut lui être remboursé, car il n'a pas réglé toutes nos factures, voir l'annexe jointe au courrier de réponse du 16/10/2008.*
- *Ces explications ont été données au téléphone lors des derniers appels du client le 01/09/2008 et le 08/09/2008. »*
- Afin de ne pas recevoir des factures estimées, le fournisseur X a fait deux propositions aux consommateurs :
 - de souscrire au service gratuit d'auto-relevé. Ce service permet aux consommateurs de recevoir des factures intermédiaires calculées à partir des index de consommation qu'ils ont transmis ;
 - d'opter pour le paiement par prélèvement mensuel, ce qui leur permettrait d'être prélevé tous les mois d'un montant identique et de recevoir une seule facture annuelle basée sur un relevé réel des consommations.

Le 19 mai 2009, le médiateur a demandé au fournisseur pour quelle raison le tarif avait été modifié le 14 janvier 2008. Le fournisseur a transmis, le 18 juin 2009, les éléments suivants :

- *« Le tarif « base » a été appliqué en tenant compte des informations transmises par notre client et qui nous ont permis de lui conseiller le tarif le mieux adapté à sa situation. En effet, le 14 janvier 2008, M. B nous a indiqué que son seul usage du gaz naturel était l'usage « cuisson » (mode de chauffage collectif au gaz, et mode de production électrique de son eau chaude sanitaire). Par ailleurs, M. B nous a indiqué que son lieu de consommation [...] serait peu occupé en tant que résidence secondaire. »*

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie du 19 mai 2009, le distributeur A a transmis les éléments suivants le 17 juin 2009 :

- « *La mise en service gaz sur installation existante a été enregistrée le 24/03/97. Le compteur gaz est situé dans un local non accessible, un courrier pour annoncer le passage du releveur est adressé au client avant la date de l'intervention. Deux relèves cycliques annuelles sont convenues : mai et novembre.*
- *L'historique de consommations a été établi [...] :*
 - *Du 06/05/05 (index auto-relevé) au 02/05/06 (index relevé), soit de 13360 m³ à 15124 m³ = 1764 m³/an. Soit 1764 m³/12 = 147 m³/mois = 1617 kWh/mois (environ). La consommation annuelle est estimée à : 19404 kWh*
 - *Du 10/05/07 (index auto-relevé) au 07/05/08 (index relevé), soit de 16604 m³ à 18109 m³ = 1505 m³/an. Soit 1505 m³/12 = 125,4 m³/mois = 1379,5 kWh/mois (environ). La consommation annuelle est estimée à : 16554 kWh*
 - *Du 07/05/08 (index relevé) au 06/05/09 (index auto-relevé), soit de 18109 m³ à 18675 m³ = 566 m³/an. Soit 566 m³/12 = 47,1 m³/mois = 518,8 kWh/mois (environ). La consommation annuelle est estimée à : 6225,6 kWh*
 - *On constate une forte diminution des consommations entre mai 2008 et mai 2009. »*

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une incompréhension par les consommateurs du niveau élevé de leur facture et du système de facturation de leur fournisseur, notamment du principe des factures estimées.
- Des consommations estimées importantes sont à l'origine de la réclamation des consommateurs. Pendant plusieurs mois, les intéressés ont transmis des index relevés sur leur compteur et ont demandé en vain que le montant de leurs factures estimées soit revu à la baisse du fait de l'occupation de leur logement pendant seulement six semaines par an.
- En janvier 2008, le fournisseur a finalement pris en compte la faible occupation du logement et les consommateurs sont passés du tarif B1 au tarif Base. Au vu des éléments transmis, il apparaît que les consommateurs et le fournisseur se sont mal compris. Ainsi, le fournisseur a retenu que leur mode de chauffage était collectif au gaz, M. B a précisé que ce n'était pas le cas et qu'il disposait d'un chauffage individuel au gaz.
- Le tarif B1 appliqué initialement était justifié par l'historique de consommation de M. et Mme B. Leurs déclarations sur l'évolution de leurs usages pouvaient justifier un conseil d'ajustement tarifaire mais pas celui qui a été conseillé par le fournisseur X. Sur la base des consommations de M. et Mme B entre le 7 mai 2008 (index relevé) et le 6 mai 2009 (index auto relevé), le tarif le plus adapté était en effet le tarif B1. Le conseil tarifaire erroné de leur fournisseur a donc entraîné pour eux un surcoût de l'ordre de 70 euros TTC.
- Le médiateur s'étonne également du montant important des consommations annuelles des intéressés (19404 kWh de mai 2005 à mai 2006, 16554 kWh de mai 2007 à mai 2008, 6225 kWh de mai 2008 à mai 2009) s'agissant d'un logement de 46 m² occupé seulement six semaines par an. M. et Mme B ont déclaré ne pas avoir modifié leurs habitudes de consommation. Un dysfonctionnement de compteur pourrait expliquer cette situation.
- Le médiateur estimerait utile que le distributeur A procède, par anticipation si nécessaire, à la vérification périodique d'étalonnage du compteur (VPE) de M. et Mme B, prévue tous les vingt ans. Ces derniers ont indiqué que cette visite n'avait pas eu lieu depuis leur entrée dans les lieux, douze ans auparavant.

- Par ailleurs, les consommateurs ne comprenaient pas leurs factures du fait de l'absence d'index sur les factures intermédiaires. La complexité pour les consommateurs des nouveaux principes de facturation du fournisseur X, appliqués depuis début 2008, a déjà été exposée dans plusieurs recommandations, notamment dans la recommandation n°2008-029. Depuis janvier 2009, le fournisseur X a modifié les factures estimées afin de les rendre plus lisibles. Concernant le remboursement de la somme de 601,61 euros qui correspond à des consommations estimées antérieures, le médiateur national de l'énergie a vérifié la facturation des consommateurs et a constaté que cette somme avait été effectivement déduite du montant total de la facture du 13 mai 2008, soit 982,37 euros TTC.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de procéder par anticipation à la visite périodique d'étalonnage du compteur des consommateurs et d'en tirer, le cas échéant, les conséquences qui s'imposent.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rétablir rétroactivement le tarif B1 de M. et Mme B depuis le 14 janvier 2008.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au A, ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A 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 des consommateurs.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 21 juillet 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE