



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-294249753/CL

Recommandation n° 2009-134/PG
relative à la saisine de Madame V du 21 octobre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 octobre 2008 par Mme V d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Mme V conteste à titre principal le niveau de ses factures estimées depuis juillet 2007 et l'absence de relevé de son compteur. Elle dénonce ensuite la non prise en compte de certains de ses paiements et le non remboursement d'une avance sur consommation qu'elle aurait versée en 1984 à la signature de son contrat de fourniture de gaz.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n°200-108 et du décret n°2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Mme V conteste :

- L'absence de relevé de son compteur depuis janvier 2007 et le non respect des dates de rendez-vous prévues.
- Le relevé du 3 mars 2008 (l'index à 18145 m³ n'a pas été pris en compte) ;
- L'absence de prise en compte de ses relevés du 27 janvier 2007 au 16 juillet 2008 transmis le 4 août 2008, ainsi que du relevé confiance du 27 janvier 2007 (index 15743 m³) ;
- Le niveau de ses factures estimées depuis juillet 2007 dont le montant n'a été réglé qu'en partie ;
- l'absence d'affichage des index en m³ et des coefficients de conversion sur ses factures estimées ;

- l'absence d'information rendant compte de l'augmentation tarifaire survenue en avril 2008 ;
- le non remboursement de l'avance sur consommation versée en 1984 lors de la souscription de son contrat de fourniture de gaz pour un montant de 103,06 euros (676 francs à l'époque). Mme V a fourni à l'appui de sa demande un document précisant les conditions de la cession du contrat de fourniture de l'ancien occupant. Ce document prévoit le règlement d'une avance sur consommation qui « n'est remboursable qu'à l'expiration de l'abonnement. » Mme V en déduit que cette somme aurait dû être remboursée au moment de la séparation des fournisseurs Y et X ;
- l'absence de prise en compte de ses règlements effectués par virement postal pour un montant de 66,82 euros le 4 août 2008 et de 148,67 euros le 15 novembre 2007. Mme V a précisé ultérieurement au médiateur avoir commis une erreur sur le montant de 148,67 euros. Il s'agissait en réalité d'un montant de 224,94 euros ;

Mme V dénonce également l'incitation au paiement par TIP ou par virement et conteste l'impossibilité de régler ses factures par virement CCP et réclame entre 200 et 500 euros de dommages et intérêts à son fournisseur pour les désagréments subis.

Mme V a adressé cinq courriers de réclamations au fournisseur X entre le 9 janvier 2008 et le 4 août 2008 dont deux recommandés.

Par courrier du 28 août 2008, le fournisseur X a précisé les éléments suivants :

- « à la suite de la séparation d'Y et de X au 1^{er} juillet 2007 le numéro de CCP (..) ne permet plus les paiements des factures de X . De ce fait, [le] virement postal du 15 novembre 2007 d'un montant de 148,67 euros a été enregistré et déduit de vos factures Y » ;
- « une convention Cash Compte signée avec La Poste permet à tout client du fournisseur X de régler directement et sans frais ses factures dans n'importe quel bureau de La Poste. »
- le fournisseur X ajoute informer le distributeur A de la non présentation de l'agent chargé de relever les compteurs à la date du 7 juillet 2008.
- « En ce qui concerne le serveur vocal à votre disposition au 0810 333 433, ce dispositif permet la prise en compte de notre relevé de gaz uniquement dans la mesure où il n'y a qu'une seule absence au relevé. Dans votre cas, il y a au moins trois absences enregistrées ».
- L'exactitude de la facture du 28 juillet 2008 d'un montant de 817,34 euros, régularisant les consommations du 25 janvier 2008 au 25 juillet 2008, est confirmée.
- Il est proposé à Mme V de contacter son interlocuteur auprès de X afin de fixer un rendez-vous pour un relevé spécial pris en charge par le fournisseur X.
- Mme V est orientée vers le service d'auto-relevé accessible via internet pour être facturée sur la base de ses consommations réelles.
- Un dédommagement de 50 euros à déduire de sa prochaine facture lui est offert pour les désagréments subis.

Dans un courrier du 7 décembre 2008 adressé à son fournisseur, Mme V indique avoir tenté de joindre son conseiller clientèle à trois reprises et n'avoir pas pu organiser de relevé spécial. Mme V ajoute qu'elle n'a pas voulu laisser son numéro de téléphone pour être recontactée.

Mme V réitère sa demande d'un décompte précis de ses versements.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis la copie du courrier adressé à Mme V en date du 26 novembre 2008 qui contient les éléments suivants :

- Le fournisseur X renouvelle sa proposition de faire effectuer gratuitement un relevé spécial en contactant l'interlocuteur en charge du dossier pour l'organisation d'un rendez-vous.
- Les factures intermédiaires en 2009 feront apparaître le coefficient de conversion et le nombre de m³ estimés.

Le fournisseur confirme que l'avance sur consommation versée en 1984 a été déduite du montant [des] consommations facturées et ce « *lors de votre passage à l'abonnement en début de période* »

Le médiateur a demandé au fournisseur X le 27 avril 2008 de fournir les justificatifs permettant d'attester que l'avance sur consommation a été déduite des factures postérieures de la consommatrice.

Le fournisseur X a transmis la réponse suivante le 22 mai 2008 :

- « *Il est indispensable que notre cliente fournisse la facture contrat. En effet le document établi le 13 juin 1984 récapitule les différents frais relatifs à l'intervention de mise en service mais ne tient pas lieu de facture. La facture contrat est l'unique document qui permettra de constater quels montants ont été facturés.* »
- « *Par ailleurs, je vous informe qu'après recherche nous n'avons aucune trace d'un règlement de 66,82 euros.* »

Le distributeur A a transmis les éléments suivants :

- « *Les relevés cycliques pour ce PCE ont lieu en janvier et juillet de chaque année. Contractuellement le client doit permettre l'accès aux appareils de comptage au moins une fois par an. Lors de la relève cyclique, le client est informé par un courrier annonce relève sur lequel est indiquée la date précise de la relève. A prend contact avec le client par téléphone ou par courrier à partir de 3 absences à la relève enregistrées pour convenir d'un rendez-vous. Ce déplacement spécial est payant. Au moins une relève cyclique a été assurée par an en 2004, 2005, et 2006 pour Mme V. En 2007, la cliente a été absente aux deux relevés cycliques les 12/01 et 25/07/07. La cliente a communiqué un index auto-relevé en date du 8 mars 2007 à 15743. Le 25/01/08, le distributeur A a enregistré la 3ème absence sans relève, aussi un courrier a été adressée au client en proposant un rendez-vous spécial le 11/02/08, la cliente a reporté ce rendez-vous au 03/03/08. A cette date l'index a été relevé à 18145, index enregistré mais non transmis, car hors des délais des flux transmis au fournisseur. Depuis cette date, deux autres absences à la relève ont été enregistrées malgré les envois de courriers d'annonce de la relève. Nos délais de conservation des contacts ne nous permettent pas de retracer les courriers d'annonce de relève antérieurs au 25/12/2007. En règle générale lorsque le releveur se présente au domicile du client et que celui-ci est absent il dépose une carte auto-relevé sur laquelle est expliquée la procédure à suivre pour communiquer les index.* »

- « Nous n'avons pas enregistré de réclamation portant sur le thème de la relève du compteur gaz. »

Par courrier du 25 mai 2009, le médiateur a demandé à Mme V les justificatifs des deux débits effectués pour le compte du fournisseur X et dont ce dernier ne retrouve pas trace. Il a également sollicité l'accord de la consommatrice pour consulter le fournisseur Y qui aurait été destinataire des paiements litigieux et demandé à Mme V la copie de sa facture contrat de 1984 afin d'avoir un justificatif du paiement effectué.

Par courrier du 29 mai 2009, Mme V a refusé toute consultation de son compte auprès du fournisseur Y et de son compte bancaire et considéré les demandes du médiateur comme des « manœuvres dilatoires ». Le médiateur n'a reçu aucun justificatif de débits à la date de la recommandation.

La facture du 4 mai 2009 de la consommatrice présente un solde débiteur de 1193,72 euros.

Les conclusions du médiateur

- Ce litige a pour origine différents dysfonctionnements dont la consommatrice rend son fournisseur responsable.

Sur le non respect des rendez-vous prévus pour les relevés du compteur depuis 2007.

- La consommatrice n'a pas communiqué au médiateur d'éléments circonstanciés sur les dates de rendez-vous non respectées par le distributeur, hormis la date du 7 juillet 2008. Le distributeur a de son côté mentionné avoir relevé plusieurs absences de la consommatrice aux dates prévues. Dans ce contexte d'incertitudes sur les circonstances des rendez-vous manqués, le médiateur estime que la proposition du fournisseur X de faire effectuer gratuitement un relevé spécial (réalisé le 8 mars 2008) a constitué une proposition satisfaisante.

Sur l'absence de prise en compte des index relevés.

- Le médiateur a constaté que l'index auto relevé de mars 2007 (15743 m³) avait bien été pris en compte par la facture du 9 mars 2007 de Mme V, contrairement à ses affirmations. En revanche, le report au 3 mars 2008, à la demande de la consommatrice, du relevé du compteur, initialement prévu le 11 février, n'a pas permis d'intégrer cet index dans le flux des données transmises au fournisseur pour le calcul des factures. Le distributeur ne peut en être tenu pour responsable.
- Concernant les modalités de transmission des relevés effectués par les consommateurs, le médiateur rappelle que la possibilité pour le consommateur de transmettre le relevé de son compteur constitue un service facultatif, proposé par certains fournisseurs suivant des modalités qu'ils fixent librement.

Sur les factures estimées anormalement élevées.

- Le médiateur a consulté les factures de la consommatrice entre janvier 2007 et mai 2009. Il a constaté que les factures estimées étaient cohérentes avec la consommation prévisible de Mme V. Ainsi, sur la base de relevés, cette consommation a représenté 27631 kWh en 2006 contre 26042 kWh en 2007, 27508 kWh en 2008 et 12177 kWh entre juillet 2008 et janvier 2009 sur des bases estimées. Le médiateur a noté que l'index relevé le 3 mars 2008 (non pris en compte) présente 300 kWh d'écart seulement avec l'index estimé du 7 mars 2008 -soit une dizaine d'euros en terme de facturation -, ce qui atteste de la fiabilité de l'estimation effectuée par son fournisseur.
- Le médiateur rappelle cependant, en application de l'article L212-91 du Code de la consommation, que les consommateurs doivent être facturés au moins une fois par an sur la

base de l'énergie réellement consommée. Cela n'a pas été le cas pour Mme V en 2008. Le médiateur invite par conséquent le fournisseur à solliciter un relevé spécial afin de permettre la régularisation de la facturation de sa cliente, dans l'hypothèse où le relevé de juillet 2009 n'aurait pas été réalisé. Ce relevé spécial sera facturé à la consommatrice, qui est tenue de laisser les agents du distributeur A accéder à son compteur lors des relevés semestriels.

Sur l'affichage des index et des coefficients de conversion.

- Le médiateur a déjà analysé la problématique de l'affichage des consommations en m³ et des coefficients de conversion¹. Le fournisseur X a depuis précisé au médiateur qu'il avait réalisé des évolutions informatiques en vue d'afficher les index en m³ sur les factures estimées, courant 2009. Le médiateur a pu vérifier que ce nouvel affichage était effectif. Il en est de même pour l'affichage des coefficients de conversion désormais systématique sur toutes les factures conformément aux dispositions de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel. Cette information, facteur de transparence, permettra aux consommateurs de vérifier que la consommation estimée facturée n'est pas exagérément éloignée de celle enregistrée par leur compteur.

Sur l'information lors des évolutions tarifaires

- Le fournisseur X n'est pas légalement tenu d'informer ses clients des évolutions de prix du tarif réglementé décidées par les pouvoirs publics². Le médiateur a déjà indiqué qu'il était néanmoins attaché à ce que ce type d'information puisse figurer sur les factures lors de la prise en compte de l'évolution tarifaire³.
- Le médiateur rappelle que le détail des augmentations tarifaires ainsi que les grilles associées peuvent être consultés sur le site de la Commission de régulation de l'énergie (www.cre.fr).

Sur le remboursement de l'avance sur consommation au titre du contrat souscrit en 1984

- Le document remis par Mme V est un courrier du centre de distribution mixte d'Y et de X de Versailles du 13 juin 1984 relatif à la mise en service de ses contrats d'électricité et de gaz. Il mentionne une avance sur consommation de 676 francs (103,06 euros) qui n'est « *remboursable qu'à l'expiration de l'abonnement* ». Le médiateur constate que ce document ne constitue pas en tant que tel la preuve incontestable d'un paiement car il ne s'agit pas d'une facture. Le fournisseur X a, de son côté, indiqué avoir déjà remboursé la consommatrice, sans en rapporter la preuve.
- Le médiateur note pour sa part que le remboursement de l'avance n'est prévu que lorsque Mme V résiliera son contrat de fourniture, qui est resté en vigueur après la séparation de la facturation des fournisseurs Y et X. En tout état de cause, la demande de remboursement de l'avance sur consommation par l'intéressée s'avère donc prématurée.

Sur la prise en compte des règlements de 66,82 euros et de 224,94 euros.

- Mme V se plaint d'avoir effectué des *règlements que son fournisseur ne retrouve pas*. Faute de preuve des débits litigieux, puisque la consommatrice a refusé de fournir tout justificatif, le médiateur ne peut recommander la prise en compte des sommes *litigieuses dans le calcul du solde dû par Mme V*.

¹ Recommandations n° 2008-029 et n° 2009-031

² Art. L. 121-90 du Code de la consommation.

³ Recommandation n° 2009-036

Sur les modalités de paiement.

- L'article 7.2. « *Modes de Paiement* » des conditions générales de vente de l'offre xxx prévoit que « *Le Fournisseur met à la disposition du Client la possibilité de payer par prélèvement automatique, par TIP, par chèque, en espèces ou par carte bancaire par Internet.* » En conséquence, l'affirmation selon laquelle le fournisseur imposerait le paiement par TIP ou par prélèvement automatique ne serait pas fondée. De plus, dans chacun de ces cas, le consommateur ne règle ses factures qu'après avoir eu connaissance du montant facturé. Il garde donc la possibilité de contester sa facture et en particulier de ne pas régler par TIP ou de revenir sur une autorisation de prélèvement pour régler par chèque les consommations non contestées.
- Le médiateur souligne que le virement CCP ne constitue pas une modalité de paiement obligatoire.

Sur le traitement de la réclamation

- Le fournisseur X a répondu en août 2008 à la réclamation de Mme V datant du mois de janvier. En compensation de cette réponse tardive, le fournisseur X a offert une geste commercial de 50 euros qui a été déduit de la facture du 4 septembre 2008 de la consommatrice. Le médiateur estime cette solution satisfaisante.
- En conclusion, le médiateur considère que les multiples réclamations de la consommatrice sont en grande partie infondées, qu'elles ne justifient pas l'absence de règlement des factures et qu'aucun dédommagement de la consommatrice ne se justifie.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à la consommatrice de régler le solde dû au titre de ses factures de gaz.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, 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 10 août 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE