



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-369210112/JC

Recommandation n° 2009-146/PG

relative à la saisine de Madame M

du 22 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 22 décembre 2008 par Madame M d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mme M conteste l'index pris en compte pour sa facture du 4 juin 2008 ainsi que la facturation de deux frais pour prélèvements impayés.

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

Le 28 mai 2008, Mme M a décidé d'annuler le paiement mensuel de ses factures. Le 4 juin 2008, Mme M a reçu une facture de régularisation de 297,70 euros TTC retenant comme index : 45299 kWh en heures creuses et 76799 kWh en heures pleines.

Le 10 juin, Mme M a contacté son Centre de Relations Client pour contester d'une part, les index pris en compte pour établir cette facture de régularisation et d'autre part, pour contester la facturation de deux frais pour prélèvements impayés. Elle a communiqué le relevé de son compteur au fournisseur X, pour que ce dernier rectifie sa facturation. Au 10 juin 2008, son compteur affichait 45092 kWh en heures creuses et 76028 kWh en heures pleines.

Le 20 juin 2008, Mme M a contacté, de nouveau, son Centre de Relations Client pour lui signaler qu'elle n'avait toujours pas reçu sa facture rectificative prenant en compte son auto-relevé du 10 juin 2008. En accord avec le fournisseur X et dans l'attente de cette facture rectificative, Mme M a réglé 181,91 euros TTC correspondant à son nouveau solde compte-tenu de la facture rectificative de 115,79 euros TTC à venir. Cette facture rectificative ne sera jamais éditée par le fournisseur X, dès lors la somme de 115,79 euros TTC reste due par Mme M.

Le 5 août 2008, Mme M a reçu une facture ne prenant pas en compte son auto-relevé en heures pleines mais se basant sur l'index erroné datant de sa « *démensualisation* », soit 76799 kWh. Mme M

a décidé de ne pas régler cette facture de 51,95 euros TTC, ni le solde de 115,79 euros TTC au titre de sa facture rectificative.

Le 15 octobre 2008, Mme M a communiqué le relevé de son compteur avec 45936 kWh en heures creuses et 77040 kWh en heures pleines.

Mme M conteste l'index de ses consommations pris en compte pour l'établissement de sa facture du 4 juin 2008 et demande l'établissement d'une facture de régularisation en prenant en compte ses auto-relevés ainsi que le remboursement des frais pour prélèvements impayés indûment payés.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur A le 20 janvier 2009.

Le 12 mai 2009, le distributeur A a déclaré au médiateur national de l'énergie que « *l'historique de consommation de Mme M fait apparaître une rupture de consommation sur la période du 27/05/2008 au 24/07/2008 qui peut être due à un mauvais enregistrement de la carte d'auto-relevé ou à un changement des habitudes de consommation de l'utilisateur pendant cette période* ». Le distributeur avertit le médiateur national de l'énergie qu'il « *mettra tout en œuvre pour obtenir la présence de l'utilisateur pour la relève cyclique normale d'octobre* ».

Le 7 mai 2009, le fournisseur X a expliqué au médiateur national de l'énergie que « *la facturation d'octobre 2008 prend en compte des index supérieurs à ceux communiqués par la cliente le 10 juin et 5 août* » et que, par conséquent, il n'y a pas lieu d'émettre une nouvelle facture rectificative.

En revanche, le fournisseur X a reconnu une erreur dans la gestion du contrat de Mme M et propose de lui rembourser les frais de 15,40 euros HT facturés deux fois pour prélèvements impayés et de lui accorder un « *dédommagement* » de 25 euros HT pour les désagréments subis.

Le fournisseur X rappelle toutefois que Mme M est redevable de la somme de 464,80 euros au total.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour objet une facture de régularisation, établie à la suite d'une « *démensualisation* », qui ne reprend pas les index réels de la consommatrice et qui fait apparaître deux frais de 15,40 euros HT pour prélèvements impayés alors que la consommatrice avait annulé, auprès de son fournisseur X, ce mode de paiement.
- Le médiateur national de l'énergie considère qu'il y a bien eu une erreur d'index sur la facture de la consommatrice du 4 juin 2008. En effet, les index pris en compte pour établir cette facture sont de 45299 kWh en heures creuses et de 76799 kWh en heures pleines alors que selon les dires de la consommatrice son compteur affichait, au 10 juin 2008, 45092 kWh en heures creuses et 76028 kWh en heures pleines.
- Le médiateur national de l'énergie estime, en se fondant sur les auto-relevés de Mme M, que cette dernière a consommé, de juin 2008 à octobre 2008, 1500 kWh en heures creuses et 1694 kWh en heures pleines.
- Le médiateur national de l'énergie souligne que le fournisseur X a facturé à Mme M, le même nombre de kWh sur la même période. (En heures creuses 863 kWh en juin 2008, 88 kWh en août 2008 et 549 kWh en octobre 2008 soit un total de 1500 kWh et en heures pleines 1453 kWh en juin 2008, 0 kWh en août 2008 et 241 kWh en octobre 2008 soit un total de 1694 kWh).

- Dès lors, le médiateur national de l'énergie considère que la facture d'octobre 2008 régularise les consommations de Mme M depuis sa demande de « *démensualisation* ». Par conséquent, il n'y a plus lieu d'établir la facture de régularisation demandée par la consommatrice.
- Concernant les deux frais pour prélèvements impayés de 15,40 euros HT, le médiateur national de l'énergie souligne que la proposition du fournisseur X de rembourser lesdits frais est satisfaisante étant donné que ces derniers n'ont pas lieu d'être du fait de la demande de « *démensualisation* » de la consommatrice.
- En dernier lieu, le médiateur national de l'énergie estime que la proposition de dédommagement de 25 euros HT (soit 29,90 euros TTC) pour les désagréments subis par la consommatrice est également satisfaisante.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre la solution qu'il a proposée à savoir :

- de rembourser les frais pour prélèvements impayés à la consommatrice sur la facture du 4 juin 2008 soit 30,80 euros HT (15,40 euros HT x 2) soit 36,84 euros TTC ;
- d'accorder à Mme M la somme de 25 euros HT (soit 29,90 euros TTC) en dédommagement des désagréments subis ;
- d'accorder à Mme M, si elle en fait la demande, des facilités de paiement pour le règlement de son solde de 464,80 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie recommande à la consommatrice de régler le solde de 464,80 euros TTC dont elle est redevable selon les facilités de paiement convenues le cas échéant avec le fournisseur X. Il rappelle également aux consommateurs qui contestent une facture de leur fournisseur de la régler, au moins en partie, afin de ne pas aggraver le litige et éviter tout risque de coupure.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur 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 quatre exemplaires, le 26 août 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE