

Recommandation n° 2010-087/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : **Madame B**

Fournisseur (s) : **X**

Représenté par : -

Distributeur : **A**

Energie : **Gaz naturel**

L'examen de la saisine

Madame B a hérité en décembre 2005 d'une maison qu'elle n'occupe que rarement et pour laquelle elle a souhaité conserver la fourniture en gaz naturel auprès du fournisseur X. Elle a saisi le médiateur pour plusieurs défaillances du fournisseur depuis début 2008, qui l'ont conduite à porter de nombreuses réclamations par téléphone et par courriers recommandés depuis cette date.

Entre mai 2008 et avril 2009, la consommatrice n'a pas reçu de facture. La reprise du cycle de facturation, qui n'a été accompagnée d'aucun courrier explicatif, a donné lieu à l'édition de huit factures entre avril et juillet 2009. Toutes ces factures ont été établies à partir d'index estimés, et plusieurs d'entre elles sont des factures rectificatives. La consommatrice a déploré l'illisibilité de ces factures, qu'elle estime liée aux estimations successives des consommations. Elle a indiqué ne pas avoir été avertie des dates de relevés du compteur depuis janvier 2008, date à laquelle un technicien a procédé en sa présence à un relevé qui n'a pas été repris sur la facture postérieure.

La consommatrice fait état d'importants désagréments causés par le mauvais traitement de ses réclamations, indiquant avoir téléphoné au service clientèle du fournisseur X à plus de dix reprises et n'avoir obtenu au cours de ces entretiens aucune explication satisfaisante. Elle a en outre indiqué avoir reçu des indications contradictoires et erronées. Mme B s'est également étonnée de l'incapacité de ses interlocuteurs à apporter des réponses à ses questions concernant sa facturation. Elle a enfin produit les accusés de réception de six courriers envoyés en recommandé à son fournisseur.

A la suite de la saisine, le fournisseur X a expliqué l'interruption de la facturation de Mme B par un dysfonctionnement de son système d'information, désormais identifié et résolu. Il a confirmé le bien fondé de la facturation contestée lors de la reprise de l'envoi de factures en avril 2009. Il a enfin indiqué avoir fait procéder à un relevé spécial du compteur le 24 septembre 2009 et avoir édité une facture tenant compte de l'index relevé. Le fournisseur X a accordé à la consommatrice un dédommagement de 50 euros pour les désagréments supportés.

Le distributeur A a confirmé l'absence de la consommatrice aux relevés semestriels entre mai 2006 et janvier 2008. Contrairement aux déclarations de la consommatrice, il a indiqué qu'un relevé transmis par Mme B à cette date a été pris en compte. Il a rappelé l'obligation faite aux fournisseurs de programmer un relevé spécial lorsque le dernier relevé remonte à plus de 550 jours.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine le blocage de la facturation de Mme B entre mai 2008 et avril 2009 ainsi que l'absence de relevé de son compteur entre mai 2006 et janvier 2008, qui ont eu pour conséquence d'importants désagréments pour la consommatrice.

L'édition de plusieurs factures lors de la reprise du cycle de facturation, dont certaines ont été annulées et remplacées, a eu pour conséquence l'impossibilité pour la consommatrice de comprendre ses factures sans procéder à leur examen approfondi. Cet examen, auquel le médiateur s'est livré, a révélé que les consommations facturées in fine sont exactes. La régularisation intervenue en septembre 2009 à la suite du relevé spécial diligenté par le fournisseur X a mis un terme à l'opacité de la facturation. Le médiateur déplore cependant l'extrême complexité de ces factures successives, et note plusieurs erreurs dans leur rédaction (pour exemple, la facture rectificative du 18 mai 2009 fait apparaître, outre un index de fin de période fortement surestimé alors que la facture porte la mention « d'après votre propre relève », un nombre de m³ facturés identique au nombre de kilowattheures correspondant). Le médiateur a observé que ces erreurs persistent : la facture reçue par Mme B en janvier 2010 fait apparaître une consommation manifestement surestimée à 10600 m³, et convertie contre toute logique à une valeur de 3085 kWh. La lisibilité des factures reçues par le consommateur étant primordiale, ces éléments justifient un dédommagement complémentaire, que le médiateur estime à 50 euros.

Le médiateur considère que l'absence de facturation pendant une période de plusieurs mois doit également faire l'objet d'un dédommagement, qu'il évalue habituellement à 10% des abonnements et de la consommation facturés sur la période de blocage. Dans le cas présent, en raison des estimations anormalement élevées et de la succession de factures rectifiées au cours d'une période limitée, le médiateur estime qu'il convient de prendre en considération la période située entre mai 2008, date du blocage de facturation, et septembre 2009, date du relevé spécial, pour procéder à ce calcul. Sur cette période, 2026 m³ ont été facturés (index de départ estimé : 28847 m³ ; index de fin de période relevé : 30873 m³). En tenant compte du prix du kilowattheure et du coefficient de conversion apparaissant sur la facture du 25 septembre 2009, le médiateur évalue le dédommagement pour la période de blocage (11 mois) à environ 110 euros TTC.

Concernant l'absence de relevé du compteur entre mai 2006 et janvier 2008, le médiateur ne remet pas en cause la bonne foi de la consommatrice, qui affirme n'avoir reçu aucun courrier l'avertissant des dates des relevés semestriels durant cette période. Il rappelle que le fournisseur a l'obligation de facturer ses clients sur la base d'un index relevé au moins une fois par an.

Le médiateur rappelle également que le distributeur A est tenu d'effectuer un relevé des consommations chaque année et que le cahier des charges de concession l'autorise à suspendre la fourniture d'un consommateur qui ne laisserait pas accès à son compteur. Il s'agit toutefois d'une mesure extrême qui devrait être réservée à des situations exceptionnelles. Entre l'envoi de courriers simples et la suspension de fourniture, le médiateur préconise la mise en œuvre de moyens intermédiaires, tels que l'envoi au consommateur d'un courrier recommandé l'avertissant du risque de voir sa fourniture suspendue s'il ne permet pas un relevé annuel de son compteur.

Enfin, le médiateur a pu observer plusieurs dysfonctionnements dans le traitement des réclamations de Mme B. Le service clientèle du fournisseur X ne lui a pas délivré par téléphone les explications claires qu'elle pouvait légitimement attendre au regard de la complexité de la facturation contestée. Au contraire, il a été indiqué à la consommatrice qu'elle pouvait être facturée de manière semestrielle, ce qui est inexact au regard des consommations du point de livraison, et l'adresse d'une antenne du fournisseur lui a été communiquée afin de s'y rendre alors qu'aucun point d'accès au public n'existe à cette adresse. Les six courriers envoyés en recommandé au fournisseur X n'ont de plus trouvé de réponse qu'à la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie. Au regard de leur importance, ces désagréments doivent faire l'objet d'un dédommagement supérieur à celui accordé par le fournisseur X, que le médiateur évalue à 100 euros.

.../...

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de reprendre la facturation de Mme B depuis le 24 septembre 2009, date du dernier relevé de son compteur, et ce jusqu'à ce jour, en prenant en compte un index auto-relevé que lui communiquera la consommatrice à réception de la présente recommandation. Il lui recommande de mettre un terme aux erreurs constatées sur plusieurs factures antérieures et énumérées ci-avant.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de porter au crédit de Mme B la somme de 210 euros TTC en dédommagement des importants désagréments supportés dans ce litige. Cette somme vient s'ajouter au geste commercial déjà versé à la suite de la saisine.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de faire parvenir de manière systématique à tous les consommateurs dont la facturation a été bloquée, lors de la reprise de celle-ci, un courrier d'accompagnement circonstancié assorti d'une proposition d'échelonnement des paiements.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A, lorsqu'il constate deux absences consécutives du consommateur aux rendez-vous fixés pour le relevé de son compteur, de lui adresser un courrier recommandé l'avertissant de la nécessité d'un relevé spécial, à défaut duquel sa fourniture pourra être suspendue.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le (s) fournisseur (s) et le distributeur le cas échéant 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 pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 1^{er} mars 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE