

Recommandation n° 2010-762 PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: Mme P.
Département : 92

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A
Energie : Electricité

L'examen de la saisine

Le 21 novembre 2007, Mme P. a souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X.

Par courrier du 3 avril 2009, Mme P. a contesté le montant en sa faveur de 155,32 euros TTC mentionné dans la lettre du 30 mars 2009 du fournisseur X et réclamé le remboursement de la somme de 284,21 euros TTC crédité par une précédente facture rectificative du 11 mars 2009.

Par courrier du 17 juin 2009, Mme P. a réitéré sa réclamation en précisant que selon elle, la facture rectificative du 11 mars 2009 avait annulé et remplacé la facture erronée du 16 février 2009 (128,89 TTC). Il n'y avait donc aucune raison d'en soustraire le montant sur son avoir.

Par courrier du 28 août 2009, le fournisseur X a indiqué à Mme P. : « *En effet X, après rectification, vous devait une somme de 284,21 euros qui ne vous a pas été remboursée, comme cela était prévu, mais qui a été déduite du montant des factures éditées par la suite. [...] Je n'ai malheureusement pas d'explication quant au motif de non remboursement de la somme de 284,21 euros. Nos services n'ayant pas initié de virement immédiat, votre solde créditeur a été reporté en arriéré sur les factures suivantes.* »

Mme P. a estimé cette réponse insatisfaisante et a adressé le 23 novembre 2009 un nouveau courrier recommandé à son fournisseur lui demandant de préciser « *clairement* » si la facture de 128,89 euros TTC devait ou non être prise en compte. Aucune réponse ne lui est parvenue.

A la suite de la demande d'observations du médiateur, le fournisseur X a indiqué :

« Mme P. souscrit un contrat auprès d'X le 21 novembre 2007. Le 11 mars 2009, une facture rectificative lui est adressée. Celle-ci corrige une facturation basée sur un relevé de compteur erroné. »

*Mme P. souhaite obtenir des explications sur cette facturation et demande le remboursement du trop-perçu et du geste commercial accordé en août 2009.
[...]*

X confirme l'exactitude de la facture rectificative adressée le 11 mars 2009. Toutefois, le montant en faveur de Madame P. a systématiquement été déduit des factures suivantes au lieu de lui être remboursé.

La somme de 128.89 euros correspondant à la facture du 16/02/2009, contestée par Mme P., a bien été annulée dans la facture rectificative du 11 mars 2009.

Le geste financier de 30 euros accordé le 7 août 2009 n'a effectivement pas été versé à Madame P..

X s'engage à verser dès maintenant à Mme P. la somme de 30 euros précédemment annoncé ainsi qu'un geste commercial supplémentaire de 30 euros pour compenser ce dysfonctionnement.

Sur la facturation, X maintient qu'elle ne comporte pas d'erreur. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la demande de remboursement d'un trop perçu en faveur de la consommatrice.

Le désaccord entre la consommatrice et son fournisseur porte sur la somme de 128,89 euros TTC, facturée le 16 février 2009 et déduite, à tort selon la consommatrice, de l'avoir crédité par sa facture rectificative du 11 mars 2009 (284,21 euros TTC) ce qui a ramené cet avoir 155,32 euros TTC.

Le médiateur a analysé la facturation de la consommatrice et constaté que la déduction de la somme de 128,89 euros TTC était justifiée. En effet, la rectification du 11 mars 2009 opérée par le fournisseur a consisté à recrediter sur le compte de la consommatrice l'ensemble des consommations facturées et réglées depuis la mise en service jusqu'au 13 février 2009 (4595 kWh correspondant à 503,39 euros TTC) et à imputer les consommations rectifiées (2048 kWh facturés sur la base des différents prix du kWh en vigueur pendant la période de consommation, sur la base d'une répartition prorata temporis, soit 224,18 euros TTC).

Ainsi, les consommations facturées le 16 février 2009 de l'index 3525 à l'index 4595 sont venues en déduction sur le compte de la consommatrice alors qu'elles n'avaient pas été réglées. Il était donc normal, pour que les comptes soient justes (le fournisseur n'ayant pas à annuler des sommes qui n'avaient pas été réglées), que le fournisseur impute les consommations facturées le 16 février 2009 (mais aussi l'abonnement et les taxes associées qui restaient dues et qui n'ont pas été refacturées par la suite) de l'avoir du 11 mars 2009.

Toutefois, le médiateur considère que la réclamation de la consommatrice était légitime compte tenu de l'information très lacunaire qui a accompagné sa facture rectificative du 11 mars 2009 :

En effet, cette facture et le courrier laconique qui l'accompagnait ne comportaient aucune indication sur le fondement des sommes annulées « *électricité tarif 014 : -508,39 euros TTC* ».

Le courrier du 28 août 2009, adressé par le fournisseur expliquant que la somme de 284,21 euros TTC « *a été déduite du montant des factures éditées par la suite* » ne répondait pas davantage à la question de la consommatrice puisqu'il ne faisait nullement référence à la facture du 16 février 2009 contestée par la consommatrice et antérieure à la facture rectificative.

Le médiateur constate, comme cela a déjà été signalé dans de nombreux dossiers, que ce litige n'aurait pas eu lieu si les factures rectificatives ou les courriers les accompagnant indiquaient précisément ce à quoi correspondent les sommes déduites, plutôt que de se contenter de mentionner des sommes invérifiables par le consommateur.

Enfin le fournisseur a reconnu qu'un dysfonctionnement qui lui était imputable n'avait pas permis le remboursement immédiat en mars 2008 du trop perçu qui a été imputé sur les factures suivantes. Le fournisseur a proposé d'en dédommager la consommatrice par un geste commercial de 30 euros TTC, qu'il a reconnu, dans ses observations, ne pas avoir versé. En contrepartie, le fournisseur X a proposé de doubler le montant du geste commercial à accorder à Mme P. Le médiateur estime ce dédommagement satisfaisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur recommande au fournisseur X de verser, comme il s'y est engagé, la somme de 60 euros TTC à la consommatrice.

Le médiateur national de l'énergie recommande à l'ensemble des fournisseurs d'accompagner toute facture sortant du cours normal de la facturation d'un courrier explicatif qui en justifie le bien-fondé.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) 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 informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. 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 31 décembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE