

Paris, le 24 janvier 2012

Dossier suivi par : XX  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXXX  
N° de recommandation : 2012-XXXX

**Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine**

Mademoiselle, Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine, confirmée le 28 octobre 2011, relative à un litige vous opposant au fournisseur Y.

Vous indiquez avoir souscrit une offre de fourniture de gaz naturel et d'électricité auprès du fournisseur Y, entrée en vigueur les 11 et 12 mars 2010. Or, vous avez constaté une erreur sur le contrat que le fournisseur Y vous a adressé puisqu'il y était indiqué que votre puissance souscrite était de 6 kVA alors que votre disjoncteur est réglé à 3 kVA. Après votre réclamation par téléphone, le fournisseur Y vous a adressé un nouveau contrat ainsi que votre échéancier de prélèvements et vous avez remarqué que l'erreur n'avait toujours pas été corrigée. A la suite de votre seconde réclamation, le fournisseur Y a demandé l'intervention d'un agent du distributeur A. Vous indiquez que l'agent a constaté que le disjoncteur était effectivement réglé à une puissance de 3 kVA.

Vous avez demandé la résiliation de votre contrat en septembre 2010 pour cause de déménagement. Or, vous avez constaté deux irrégularités dans votre facture de clôture, émise le 4 octobre 2010 : l'électricité a été facturée sur la base d'une puissance souscrite à 6 kVA au lieu de 3 kVA et les consommations en gaz naturel ont été facturées selon le tarif de la classe 3 alors que vous indiquez avoir souscrit un contrat pour un tarif en classe 1.

A la suite de vos multiples réclamations par téléphone et par courrier, le fournisseur Y vous a adressé trois factures rectificatives émises le 22 juin 2011. Si vous constatez que la facturation de l'électricité est correcte (prise en compte de la puissance souscrite à 3 kVA), vous contestez en revanche ces factures pour les motifs suivants :

- vos consommations de gaz naturel sont facturées au tarif de la classe 2 alors que vous affirmez avoir souscrit un contrat pour un tarif de la classe 1,
- le nombre de jours facturés en gaz est incorrect selon vous,
- vous ne comprenez pas à quoi correspondent les différentes prestations techniques qui vous sont facturées, et vous demandez l'annulation des frais pour le relevé spécial qui vous a été imposé pour confirmer la puissance souscrite.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, notamment les observations du fournisseur Y et des distributeurs A et B, je considère que les trois factures rectificatives du 16 juin 2011 sont correctes et ont corrigé les erreurs de facturation initiales.

- Sur le tarif de gaz naturel souscrit

J'observe que vous avez souscrit un contrat de gaz naturel au tarif B1. Or, le tarif B1 ne correspond pas à la classe 1 dans les offres de contrat du fournisseur Y mais bien à la classe 3.

Je constate cependant que ce tarif ne correspond pas à vos consommations réelles puisqu'elles s'élèvent seulement à 364 kWh pour six mois, ce qui concorde davantage avec la classe 2. Aussi, je considère que la facture rectificative du 16 juin 2011 est à votre avantage car votre abonnement et vos consommations sont facturés selon la tarification de la classe 2.

En revanche, je constate que les noms des offres proposées en gaz par le fournisseur Y ne sont pas les mêmes entre le contrat (B0, B1) et les factures (classe 1, classe 2 et classe 3). Cette différence peut instaurer un doute légitime dans l'esprit des consommateurs sur l'offre appliquée, comme vous l'avez démontré. J'invite donc le fournisseur Y à mettre en cohérence le nom de ses offres commerciales entre le contrat et les factures afin d'éviter tout risque de confusion pour ses clients.

- Sur le nombre de jours facturés en gaz naturel

J'ai vérifié que le nombre de jours qui vous ont été facturés correspondent effectivement à la période durant laquelle vous avez été clients du fournisseur Y, et je vous confirme que votre facture est correcte. Je constate en effet que vous ont été facturés 204 jours de consommation pour la période du 11 mars au 30 septembre 2010. Or, il y a effectivement 204 jours durant cette période.

- Sur la facturation des différentes prestations techniques

Concernant la facturation des frais de relevé spécial, je note que le fournisseur Y a indiqué dans ses observations qu'il avait procédé à l'annulation de ces frais d'un montant de 53,78 euros TTC, de sorte que votre compte présente désormais un solde créditeur de 40,22 euros TTC. Je prends acte de cette annulation qui constitue une solution satisfaisante.

De plus, j'estime que le distributeur A est le responsable de votre litige sur la puissance souscrite (3 kVA au lieu de 6 kVA). En effet, il ressort des observations du fournisseur Y que les informations sur les caractéristiques et le paramétrage de votre compteur n'avaient pas été mises à jour dans le système d'information du distributeur A, ce qui a induit en erreur le fournisseur Y dans sa facturation. Ce manquement du distributeur A vous a causé de nombreux désagréments puisqu'il a été à l'origine d'une facturation erronée et vous a imposé une vérification visuelle dont vous avez dû supporter les frais dans un premier temps. Je considère que le distributeur A devrait vous accorder un dédommagement pour l'anomalie de gestion des informations de votre compteur et pour ne pas avoir spontanément annulé les frais de relevé spécial.

S'agissant des frais de 23,89 euros HT facturés, ils correspondent à des frais d'intervention que le distributeur A n'est pas parvenu à justifier. Je note cependant que le distributeur A a proposé d'annuler ces frais et je considère qu'il s'agit d'une solution satisfaisante.

Enfin, concernant les frais de mise en service facturés pour le gaz naturel, il s'agit de frais qui sont facturés à tout client lorsqu'il emménage dans un logement. Ces frais sont justifiés.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

En conséquence, je recommande au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis du fait de ses nombreuses erreurs de facturation initiales.

Je recommande au distributeur A de mettre en œuvre sa proposition d'annuler les frais d'intervention facturés le 1<sup>er</sup> octobre 2010. Je lui recommande de vous accorder 50 euros à titre de dédommagement pour les désagréments subis du fait de l'anomalie sur la puissance souscrite de votre installation et pour la facturation de frais injustifiés.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et les distributeurs m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Mademoiselle, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Denis Merville

Copie : Y, A, B

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :