

Paris, le 15 novembre 2012

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2012-2086

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facture de gaz naturel émise le 6 février 2012 pour un montant de 1 260,70 euros TTC. Votre mère, Madame P. conteste la régularisation de ses consommations sur plus de quatre ans alors qu'elle a toujours réglé les factures adressées durant cette période. Le fournisseur Y vous a répondu que cette régularisation était due à l'absence de relevés de compteur durant cette période. Vous estimez dès lors que le fournisseur Y n'a pas respecté ses engagements contractuels, et notamment l'article 13.1.1 de ses conditions générales de vente à travers lequel il s'engage à prendre en compte chaque relevé effectué par le distributeur A au moins une fois tous les 12 mois.

Vous précisez que votre mère a depuis demandé la résiliation de ses contrats pour la fourniture de l'électricité et du gaz et qu'elle a reçu des factures de clôture émises le 7 septembre 2009 respectivement pour des montants de 60,08 euros TTC et 35,18 euros TTC en sa faveur. Vous indiquez que le fournisseur Y n'a toujours pas remboursé à votre mère les sommes correspondantes à ces deux factures.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées. Vous les trouverez annexées à la présente recommandation

Je vous confirme le bien-fondé de la facture du 6 février 2012, qui régularise les consommations de votre mère depuis le 1^{er} octobre 2007.

Je note que le fournisseur Y a reconnu dans ses observations (voir annexe 1) que le montant élevé de la facture litigieuse était dû à un dysfonctionnement de ses outils qui n'ont pas intégré dans son système de facturation les relevés de compteur communiqués par le distributeur A. Aussi, il a accordé à votre mère un geste commercial de 100 euros TTC, à titre de dédommagement pour les désagréments subis. J'ai pu vérifier que ce dédommagement avait effectivement été déduit de la facture émise le 6 août 2012 de 136,80 euros TTC en faveur de Madame P.

Je remarque que le fournisseur Y s'est également aperçu que la facture de régularisation ne tenait pas compte des évolutions tarifaires. Il a donc accordé à Madame P. un second geste commercial de 240 euros TTC, également déduit de la facture du 6 août 2012, correspondant à la régularisation tarifaire. Je vous confirme l'exactitude de cette régularisation tarifaire, qui aurait normalement dû être effectuée dans la facture de régularisation du 6 février 2012 et non après la saisine de mes services.

J'estime, d'ailleurs que le dédommagement proposé par le fournisseur Y est insuffisant au regard de l'erreur qu'il a commise. Je dois en effet lui rappeler que l'article L.121-91 du Code de la consommation impose aux fournisseurs d'énergie de facturer leurs clients sur la base de leur consommation réelle au moins une fois par an. Cette obligation légale étant également rappelée à l'article 2 de l'arrêté du 2 juillet 2007, relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, qui précise qu' « elle [la facture] est établie au moins une fois par an en fonction de l'énergie effectivement consommée ».

Je considère que l'absence de facturation sur la base de l'énergie effectivement consommée durant presque quatre ans a empêché Madame P. de prendre conscience de sa consommation réelle pour pouvoir mieux la maîtriser. Compte tenu de ce dysfonctionnement, Madame P. pensait que sa consommation était faible, ce qui l'a privé de la possibilité de faire des économies d'énergie.

Dans le cadre du traitement de la saisine, j'ai proposé aux parties de trouver un accord amiable de solution à leur litige. Avec votre aval, une proposition a été faite au fournisseur Y consistant en un dédommagement complémentaire de 100 euros TTC ainsi que le remboursement des sommes en faveur de Madame P. du fait des factures de clôture du 7 septembre 2009. J'atteste, d'ailleurs, du bien-fondé de ces dernières et vous invite à consulter la réponse du fournisseur Y qui me semble satisfaisante sur ce point (voir annexe 4). Ces factures remboursent en effet à Madame P. le trop-perçu de la facture du 6 août 2012 puisque celle-ci facturait des estimations de consommation et les abonnements jusqu'au 30 septembre 2012. Or, votre mère ayant finalement demandé la résiliation de ses contrats en août 2012, il était normal que les factures de clôture lui remboursent le trop-perçu.

Le fournisseur Y a répondu favorablement à la proposition de dédommagement complémentaire de 100 euros TTC mais a rejeté celle concernant le remboursement des sommes issues des factures du 7 septembre 2009, en rappelant que Madame P. restait débitrice d'un solde de 753,57 euros TTC (voir annexe 3). Après analyse de l'extrait comptable joint à sa réponse, je vous confirme l'affirmation du fournisseur Y.

Je regrette en revanche que les factures de clôture du 7 septembre 2012 ne fassent pas référence au solde restant dû par Madame P. J'estime en effet que la présentation de ces factures, notamment au travers de la mention « nous vous devons », a légitimement pu faire croire à votre mère qu'elle n'était plus débitrice d'aucune somme et que c'était le fournisseur Y qui lui était redevable des montants issus de ces factures. J'invite le fournisseur Y à accorder à votre mère un dédommagement supplémentaire pour les désagréments subis du fait de la confusion entraînée par sa facturation.

J'invite également le fournisseur Y à veiller à l'avenir à informer ses clients du solde restant dû dans les factures qu'il édite, dans un souci de transparence et afin d'éviter une confusion inutile.

Sur le suivi de la facturation, je remarque que la facture de « rattrapage » n'a fait l'objet d'aucun accompagnement spécifique (absence de courrier explicatif, pas de proposition d'échelonnement de paiement) en dépit de son montant inhabituel. Le fait qu'elle régularise les consommations de votre mère sur cinquante-deux mois aurait dû inciter le fournisseur Y à lui proposer un échelonnement de paiement sur une durée équivalente ou à *minima* de moitié (26 mois). J'invite d'ailleurs ce dernier à proposer à Madame P. un échelonnement de paiement pour le règlement du solde restant dû, sur une durée à convenir entre les parties.

En ce qui concerne le traitement de la réclamation, je note que le fournisseur Y a répondu le 27 mars 2012 à un courrier de réclamation que votre mère a adressé le 15 février 2012. J'estime donc que le traitement de la réclamation est satisfaisant puisque la réponse a été apportée dans un délai raisonnable.

En conséquence, je prends acte des gestes commerciaux de 240 euros TTC (au titre de la régularisation tarifaire) et 100 euros TTC (dédommagement), déjà accordés par le fournisseur Y.

Je recommande cependant au fournisseur Y :

- d'accorder à Madame P. un dédommagement complémentaire de 200 euros TTC pour les désagréments occasionnés par l'absence de facturation sur la base de la consommation réelle pendant plus de quatre ans, le suivi insatisfaisant de sa facturation et le manque de transparence sur le solde restant dû ;
- de proposer à Madame P. un échelonnement de paiement pour le règlement du solde restant dû, sur une durée à convenir entre les parties.

Je lui recommande également d'indiquer dans les factures de clôture adressées à ses clients l'éventuel solde restant dû lorsqu'il existe.

Je recommande à Madame P. de régler le solde restant dû, déduction faite des dédommagements accordés par le fournisseur Y et suivant l'échelonnement de paiement convenu avec lui.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si Madame Martine P. est en désaccord avec son contenu, elle peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose au fournisseur Y (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informera, 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 ce litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville