

Monsieur H.

XXXX
XXXX

Paris, le 27 février 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0245

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel qui seraient anormalement élevées.

Vous contestez l'index de mise en service pris en compte par le fournisseur Y ainsi que l'estimation de vos consommations.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

▪ **Sur l'existence d'une anomalie de consommation**

Votre historique de consommation (basé sur des index réels) est le suivant :

Date de relevé	Type de relevé	Nouvel index	Consommation en m ³
04/12/2009	Auto-relevé (mise en service sur point de livraison non libre)	27 985	
08/06/2010	Relevé	29 382	1 397
09/12/2010	Relevé	30 020	638
07/06/2011	Relevé	30 760	740
06/12/2011	Relevé	31 125	365
05/06/2012	Relevé	32 570	1 445
05/12/2012	Relevé	33 140	570

Page 1 sur 4

Tout d'abord, j'observe que votre consommation moyenne (1 718 m³/an, 2 025 m³ si on exclut la suspension de fourniture de l'hiver 2011) est conforme à la consommation annuelle habituellement observée pour l'option tarifaire B1 et vraisemblable compte-tenu des usages décrits (maison de 200 m² antérieure à 1980 avec double vitrage, quatre résidents, chaudière gaz avec cinq radiateurs thermostatiques réglés à 20/21° et trois convecteurs électriques, plaque de cuisson au gaz, chauffe-eau électrique).

Aussi, je ne suis pas en mesure de remettre en cause le bien-fondé du niveau de consommation facturé.

▪ **Sur l'existence d'une surfacturation**

Le distributeur A a indiqué dans ses observations que votre contrat a été mis en service le 4 décembre 2009, sur la base d'un index auto-relevé communiqué par le fournisseur Y¹ à 27 985 m³.

Cet index de mise en service est cohérent avec l'index relevé par votre agence immobilière à l'entrée dans les lieux (27 929 m³) et vous est plus favorable. Il est repris dans votre facture contrat du 9 décembre 2009.

En revanche, le fournisseur Y a confirmé dans ses observations avoir par erreur pris en compte l'index de mise en service à 27 330 m³ au lieu de 27 985 m³ dans les factures intermédiaire du 5 février et réelle du 30 juillet 2010.

Le fournisseur Y a régularisé la situation en émettant la facture rectificative du 14 septembre 2011 qui a annulé la consommation facturée à tort, de l'index 27 330 m³ à l'index 27 985 m³, soit un montant en votre faveur de 240,43 euros TTC.

Cependant, je constate encore des anomalies dans la facturation du fournisseur Y :

- . une incohérence entre les factures estimées des 5 février et 21 avril 2010 qui retiennent un index différent au 3 février 2010, respectivement 30 034 m³ et 28 823 m³ ;
- . la facture réelle du 30 juillet 2010 n'a pas régularisé votre consommation, puisque le fournisseur Y :
 - refacture 747,24 € HT au titre des consommations réelles du 4 décembre 2009 au 8 juin 2010 (2 052 m³ des index 27 330 à 29 382),
 - annule 646,61 € HT au titre des consommations estimées du 4 décembre 2009 au 3 avril 2010, alors que :
 - 700,45 € HT vous ont été facturés le 5 février 2010 au titre des consommations estimées du 4 décembre 2009 au 3 février 2010 (2 704 m³ des index 27 330 à 30 034) et,
 - 360,01 € HT vous ont été facturés le 21 avril 2010 au titre des consommations estimées du 4 février au 3 avril 2010 (1 050 m³ des index 28 823 à 29 873),

¹ Lors d'une mise en service d'un local existant « en maintien d'alimentation », le compteur n'est pas relevé lorsque le client transmet un index auto-relevé. Il s'agit d'une disposition concertée entre l'ensemble des acteurs du marché, qui évite le coût d'un relevé du compteur.

- . les consommations prises en compte par la facture rectificative du 21 avril 2010 et la facture annulée du 7 avril 2010 sont similaires. Le fournisseur Y n'explique pas l'objet de cette rectification. Or, vous indiquez dans votre saisine avoir pris contact avec le fournisseur Y le 15 avril 2010 pour lui communiquer un index auto-relevé² et que ce dernier s'était alors engagé à vous adresser une facture rectificative.

Après vérification, je constate que ces anomalies n'ont pas été corrigées dans votre facturation.

Je note de plus que l'historique de vos factures et règlements annexé au courrier du fournisseur Y du 15 septembre 2011 manque de transparence puisqu'il ne rappelle pas les index pris en compte par les factures intermédiaires des 5 février et 21 avril 2010 alors qu'il le fait pour les factures intermédiaires suivantes.

Aussi, j'estime que le fournisseur Y devrait :

- . annuler les factures émises du 9 décembre 2009 (n° XX) au 8 décembre 2011 (n° XX) ;
- . refacturer les consommations en partant de l'index 27 985 m³ du 4 décembre 2009 à l'index 31 125 m³ du 6 décembre 2011, soit 3 140 m³ en tenant compte des prix en vigueur pendant la période de consommation ;
- . accompagner cette facture rectificative d'un tableau récapitulatif détaillé de vos règlements (y compris via l'huissier de justice mandaté par Y) et les imputer du montant à régler.

Par ailleurs, le fait que vous n'avez pas retrouvé sur l'ensemble de vos factures les index lus sur votre compteur s'explique par le fait que vous ayez opté pour une facturation bimestrielle.

Le fournisseur Y vous a expliqué par ses courriers des 22 juin, 15 septembre 2011 et 26 octobre 2012, que « *vous recevez six factures par an. Deux d'entre elles sont établies à partir des relevés semestriels effectués par les Gestionnaires des Réseaux de Distribution de Gaz Naturel et d'Electricité (respectivement A et B). Les quatre factures intermédiaires sont quant à elles basées sur des estimations de vos consommations. Elles sont régularisées à chaque relevé de votre compteur* ».

A cet égard, j'estime approprié le conseil du fournisseur Y d'activer le service gratuit d'auto-relevés pour communiquer en ligne vos auto-relevés ou d'opter pour un paiement par prélèvement mensuel (une seule facture par an après un relevé de compteur).

Toutefois, j'observe que les Conditions Générales de Vente (CGV) du fournisseur Y ne contiennent pas les éléments nécessaires à la compréhension de la facturation bimestrielle. En effet, ses CGV stipulent que « *la fréquence de facturation est précisée aux Conditions Particulières de Vente (CPV)* », lesquelles rappellent la « *fréquence de facturation : tous les deux mois* ».

Par conséquent, je considère que le fournisseur Y devrait renforcer l'information de ses clients sur la facturation bimestrielle en amont de la conclusion du contrat de fourniture.

Enfin, vous aviez alerté le fournisseur Y dès le 15 avril 2010 d'un défaut sur votre facturation. Or, celle-ci n'est à ce jour pas régularisée.

² Article L121-91, al.5 du Code de la consommation : « *Le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures.* »

Vous soulignez que vous avez été contraint de multiplier les démarches (appels téléphoniques, courriers recommandés, diverses interventions : chauffagiste, CCAS, mairie, assistante sociale, avocat) pour faire reconnaître ces anomalies et que le fournisseur Y a coupé votre fourniture de gaz du 12 janvier au 14 février 2011 sans justifier avoir répondu au courrier de réclamation adressé par votre avocat le 15 août 2010.

Je note que le fournisseur Y vous a d'ores et déjà accordé un dédommagement de 165,69 euros TTC tenant compte de frais de suspension de fourniture de gaz (90,69 € TTC) et d'une remise commerciale (75 € TTC).

Toutefois, j'estime qu'un dédommagement complémentaire de 125 euros serait justifié compte-tenu des désagréments subis.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande :

. au fournisseur Y de :

- corriger votre facturation selon les modalités décrites ci-dessus,
- vous accorder un dédommagement complémentaire de 125 euros TTC au titre des désagréments subis,
- vous recontacter pour convenir d'un échelonnement de paiement compatible avec vos revenus.

Je vous recommande de régler la facture rectificative qui sera émise par votre fournisseur.

Je recommande enfin au fournisseur Y de renforcer l'information de ses clients sur les modalités de la facturation bimestrielle (deux factures semestrielles établies chaque année sur la base d'un relevé entre lesquelles s'intercalent deux factures bimestrielles calculées sur la base d'un index estimé) dans ses conditions générales de vente.

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 Y et le distributeur A 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville