



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-187175383/CL

Recommandation n° 2008-047

relative à la saisine de Monsieur M du 4 juillet 2008 concernant

un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 4 juillet 2008 par Monsieur M d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

M. M dénonce un « *imbroglio de facturation* » qui serait à l'origine d'un trop perçu en faveur de son fournisseur de gaz, évalué au moment de la saisine à plus de 200 euros.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Le compteur de gaz de M. M a été remplacé le 29 juin 2007. M. M s'étonne que la facture du 29 août 2007, « *basée sur le relevé de [ses] consommations* », se fonde sur un index de dépose de son ancien compteur supérieur (57 205 m³) à celui qu'il a lui même relevé lors de cette intervention (57 132 m³).

M. M a donc réglé cette facture en déduisant un montant correspondant aux m³ non consommés entre les index 57 132 et 57 205, soit 33,02 euros TTC. Il a demandé à son fournisseur l'émission d'une facture rectificative par un courrier du 30 octobre 2007.

Le 17 décembre 2007, M. M a reçu de son fournisseur une facture qui « *annule et remplace* » celle du 29 août 2007. M. M y relève diverses anomalies :

- La consommation entre les index 56 565 m³ et 57 132 m³, déjà réglée au titre de sa facture du 27 avril 2007, lui est facturée une seconde fois,
- une partie des abonnements réglée avec sa facture du 23 juin 2007 lui est facturée à nouveau,
- les consommations intermédiaires facturées sur des bases estimatives habituellement déduites des factures de régularisation ne l'ont pas été,
- au recto de sa facture est affiché un crédit de 176,45 euros dont M. M peine à trouver la justification.

M. M a contesté cette facture à de nombreuses reprises par téléphone et par courrier les 28 décembre 2007, 6 mars et 17 avril 2008.

M. M a relevé de nouvelles anomalies sur sa facture du 28 février 2008, « basée sur le relevé de [ses] consommations ». Cette facture ne déduit pas les consommations intermédiaires déjà réglées au titre d'une précédente facture estimée. M. M a réglé sa facture du 28 février 2008 en déduisant le montant qu'il avait précédemment réglé.

Son fournisseur l'a relancé par courrier les 3 et 16 juin 2008, afin qu'il règle les montants facturés dont il ne s'était toujours pas acquitté.

Par un courrier du 8 juillet 2008, le fournisseur X a informé M. M d'un remboursement de 84,35 euros et lui a accordé un geste commercial de 50 euros. En contrepartie, M. M a accepté de régler le montant contesté de 263,79 euros, bien qu'il s'estime toujours lésé. M. M a évalué le trop perçu au bénéfice de X à plus de 200 euros au moment de sa saisine.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a justifié le remboursement de 84,35 euros accordé à M. M comme suit :

- « consommation comprise entre l'index 57132 m3 et l'index 57205 : 28,20 HT,
- annulation de 46 m3 facturés à deux reprises au titre du nouveau compteur : 14,60 HT,
- abonnement non déduit : 29,81 euros TTC. »

M. M a confirmé avoir été crédité de ce montant ainsi que des 50 euros TTC promis à titre de geste commercial sur sa facture du 15 juillet 2008.

Les observations du distributeur GrDF ont été les suivantes :

- « Le compteur 680 a été déposé le 29 juin 2007 à l'index 57132,
- Le technicien a enregistré un index erroné à 57205 à cette même date. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine les difficultés du fournisseur X à corriger une simple erreur sur l'index relevé lors de la dépose du compteur de M. M. L'erreur initiale a été reconnue par le distributeur GrDF.
 - L'erreur d'index, détectée et signalée par le consommateur, a bien été identifiée par le fournisseur X.
 - Toutefois, la facture rectificative émise le 17 décembre 2007 n'a pas réussi à corriger cette erreur et en a introduit de nouvelles, dont les répercussions ont affecté les factures postérieures, créant un véritable « imbroglio » de facturation, selon l'expression du consommateur.
- Les multiples erreurs introduites par la facture « rectificative » du 17 décembre 2007 ont rendu l'analyse des factures émises extrêmement difficile. Le médiateur a estimé plus simple de reprendre totalement la facturation du consommateur entre le 27 avril 2007 et le 28 février 2008 :
 - Le consommateur aurait dû être facturé pendant cette période de la somme totale de 1348,66 euros TTC, correspondant à 12 mois d'abonnement et 2516 m3 de consommation.
 - Or, il a été facturé au total de la somme de 1677,53 euros TTC. Le fournisseur X a donc surfacturé son client sur cette période d'un montant de 329 euros TTC. Compte tenu des 84 euros remboursés au consommateur en juillet 2008, le fournisseur X doit encore la somme de 245 euros TTC à M. M.
- Le médiateur ne peut que constater les difficultés rencontrées par le fournisseur X, à plusieurs niveaux de son organisation, pour corriger une facture erronée. Ainsi des erreurs grossières ont

été introduites dans la facturation de M. M et n'ont été ni détectées ni même corrigées lorsqu'elles ont été signalées par le consommateur ou le médiateur. Plusieurs causes à cette situation peuvent être avancées :

- La complexité des principes de facturation retenus par ce fournisseur : les factures sur consommations estimées sont en effet partiellement annulées à chaque facture de régularisation semestrielle sur index réel.
- Le manque de précision des factures : aucun libellé n'explique les montants déduits au recto des factures, ce qui prive le consommateur, ainsi que les conseillers clientèle, de moyens simples de vérifier la pertinence du montant facturé.
- En outre, le traitement de la réclamation de M. M n'a pas été satisfaisant dans la mesure où son fournisseur n'a accepté de revoir la facture contestée que plusieurs mois plus tard, ce qui a contraint M. M à renouveler ses démarches auprès de son fournisseur à de multiples reprises, par téléphone et par courrier.
- Compte tenu de l'ensemble des désagréments subis par M. M, qui a été facturé à tort d'un montant de 329 euros et des nombreuses démarches entreprises pour régler son différend, le médiateur estime que le geste commercial de 50 euros accordé par le fournisseur X est insuffisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de rembourser sans délai à M. M le montant surfacturé de 245 euros TTC, compte tenu des 84 euros déjà remboursés,
- d'accorder à M. M un geste commercial supplémentaire de 50 euros TTC, en plus des 50 euros déjà accordés en juillet 2008.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X informera 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 feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 31 décembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE