



Le médiateur  
national  
de l'énergie

Réf. 480718-131455699/CL

## Recommandation n° 2008-029

### relative à la saisine de Mademoiselle C du 24 avril 2008

### concernant un litige avec le fournisseur X

#### La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 24 avril 2008 par Mlle C d'un litige avec son fournisseur de gaz, X.

Mlle C conteste sa facture du 7 février 2008 qui surestime la part des consommations postérieures à la hausse des tarifs de gaz survenue le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Elle conteste en outre l'absence d'affichage sur toutes ses factures des index en m<sup>3</sup> et des coefficients de conversion utilisés pour le calcul des consommations facturées.

Le premier courrier de saisine de la consommatrice a été envoyé avant l'expiration d'un délai de deux mois après réception de sa réclamation écrite par son fournisseur, et cette saisine n'était donc pas recevable immédiatement par le médiateur national de l'énergie. Toutefois, cette saisine a été confirmée ultérieurement par la consommatrice car elle n'avait pas obtenu de réponse satisfaisante de la part de son fournisseur après un délai de deux mois. Cette saisine a donc 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**

Mlle C a transmis par courrier à son fournisseur X, le 2 janvier 2008, l'index qu'elle a relevé sur son compteur le 31 décembre 2007 (14 921 m<sup>3</sup>) afin que celui-ci soit pris en compte dans sa prochaine facture pour une évaluation précise de sa consommation avant l'augmentation tarifaire du 31 décembre 2007. L'index transmis par Mlle C a bien été pris en compte dans sa facture du 7 février 2008, mais de façon erronée. Au lieu d'en tenir compte comme index de référence au 31 décembre 2007, X l'a considéré comme index de fin de période de facturation, c'est à dire au 10 février 2008, et a réparti, sur une base estimative, cette consommation avant et après la hausse tarifaire du 1<sup>er</sup> janvier 2008.

Mlle C, qui a pu reconstituer sa facturation sur la base des index qu'elle a relevés s'estime lésée car l'erreur de son fournisseur a pour conséquence de minorer les consommations facturées au prix antérieur à la hausse tarifaire, et de majorer celles qui le seront au nouveau prix.

Mlle C a constaté que les factures reçues depuis le 7 juin 2007 n'affichent ni les index de consommation en m<sup>3</sup> ni les coefficients de conversion servant de base de calcul au montant facturé. Elle demande le rétablissement de ces paramètres nécessaires à la vérification de ses factures.

Mlle C a adressé des réclamations à X par courriers les 13 février 2008 et 23 mars 2008.

X a répondu par courrier à Mlle C à deux reprises le 19 avril 2008 et le 17 juin 2008 en précisant les points suivants :

- Le « *coefficient de conversion et l'index de consommation apparaissent bien sur les factures que vous recevez suite au relevé de votre compteur, soit deux fois par an. Les quatre autres factures que vous recevez chaque année sont basées sur des estimations et ne font pas apparaître ces informations pour l'instant.* »
- Les augmentations de tarifs sont réalisées conformément aux conditions générales de vente, article 6.2 : « *Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix, l'abonnement et/ou les consommations payables à un ancien prix et à un nouveau prix, une répartition proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.* »
- Il existe un service, accessible depuis le site internet du fournisseur, ou par téléphone « *au prix d'un appel local* » depuis une ligne fixe, qui permet à un consommateur de transmettre le relevé de son compteur par téléphone ou par internet et d'éviter les factures estimatives.

Mlle C n'a pas utilisé ce service par crainte de ne pas maîtriser le coût de ses communications téléphoniques, ne disposant pas par ailleurs d'un accès internet. Mlle C ne comprend pas pourquoi la communication de ces index par courrier est refusée, surtout en cas d'augmentation tarifaire.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, X a transmis la copie du courrier adressé à Mlle C le 20 mai 2008 par le médiateur qui dépend de ce fournisseur, préalablement saisi par l'intéressée. Ce courrier indique que :

- A titre commercial, les consommations facturées du 12 décembre 2007 au 15 avril 2008 soit 22821 kWh seront refacturées au tarif en vigueur jusqu'au 31 décembre 2007, soit 0,0352/kWh euros au lieu de 0,0368 euros/kWh ce qui représente un montant de 20,81 euros en faveur de Mlle C.
- Le cycle de facturation « *est constitué de six factures par an dont deux correspondent aux relevés effectués par le distributeur sur lesquelles apparaissent les index du compteur ; les quatre autres factures annuelles sont basées sur une estimation de la consommation en kWh calculée à partir de votre historique de consommation et donc en fonction des précédents relevés d'index.* ».

Interrogé par le médiateur national de l'énergie sur la prise en compte des relevés communiqués par les consommateurs par courrier, le fournisseur X a précisé que :

- « *L'index 14921 m<sup>3</sup> transmis par notre cliente et affiché sur la facture du 7/02/08 a bien été pris en compte pour le calcul de ses consommations* »
- Concernant les relevés transmis par courrier :
  - Avant l'émission d'une facture estimative intermédiaire : « *nos clients ont la possibilité de nous transmettre leur index auto relevé sept jours avant la date théorique d'édition de la facture par internet ou téléphone.* »
  - Après l'émission d'une facture : « *en cas de contestation d'une facture intermédiaire estimée, nos clients ont la possibilité de transmettre leur index, lequel sera pris en compte (quel que soit le canal, téléphone ou courrier) sous couvert que celui-ci nous parvienne dans les 30 jours suivant l'édition de la facture contestée.* »

## Les conclusions du médiateur

- Le médiateur rappelle que la réglementation en vigueur autorise les fournisseurs à émettre des factures estimatives, y compris pour déterminer les consommations avant et après une évolution des prix.
  - L'ordonnance n° 58-881 du 24 septembre 1958 dispose en effet que « ...entre deux relevés consécutifs, des acomptes forfaitaires correspondant à des périodes de consommation d'au moins un mois pourront être demandés aux usagers dont la dernière consommation connue aura dépassé un montant minima qui sera fixé par arrêté du ministre chargé de l'industrie et du commerce. Ces acomptes se rapporteront à des consommations passées et seront déterminés en fonction des quantités moyennes habituellement consommées par l'usager ».
  - En cas de changement tarifaire, l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures d'électricité et de gaz naturel précise que l'affichage doit faire apparaître « la répartition des consommations facturées à l'ancien et au nouveau prix en fonction de la durée de chaque période écoulée ou selon un calcul prorata temporis du prix facturé en fonction de la durée de chaque période écoulée. »
- Pour autant, le fait d'être facturé entre deux évolutions de prix sur la base de ses consommations exactes et non sur la base d'estimations est une revendication légitime des consommateurs qui n'est pas aujourd'hui satisfaite.
  - La réglementation actuelle garantit au consommateur au moins une fois par an une facture sur la base de l'énergie effectivement consommée. La somme des estimations de consommation est donc régularisée au moins une fois par an sur la base de la consommation totale réelle.
  - En revanche, en cas d'évolutions des prix dans l'année, la facturation reste basée sur une répartition estimée des consommations avant et après l'évolution des prix. En 2008 par exemple, la facturation d'un consommateur aux tarifs réglementés de gaz sera basée sur au moins six estimations prorata temporis de ses consommations<sup>1</sup>.
  - Seul un système permettant un relevé du compteur ou la prise en compte des index auto-relevés par les clients à chaque changement tarifaire permettrait d'assurer la justesse de la facturation. La mise en place d'un tel service et ses modalités de fonctionnement sont laissées, en l'état actuel de la technique et de la réglementation, à l'appréciation de chaque fournisseur.
  - La mise en œuvre pratique d'un service de prise en compte des index auto-relevés à chaque changement de prix est techniquement réalisable, même s'il convient de bien en mesurer les impacts en termes de masse de données à traiter. Un tel service mérite d'être étudié dans les meilleurs délais, en particulier pour les tarifs réglementés de gaz compte tenu de la fréquence de leur évolution (chaque trimestre). Par ailleurs, la mise en œuvre d'un relevé systématique des compteurs des clients concernés par un changement de prix en électricité semble techniquement envisageable avec les nouveaux compteurs évolués (projet AMM d'ERDF notamment). Il conviendrait que cette fonctionnalité, si elle n'a pas été prévue, soit sérieusement étudiée.
  - Le service par internet et téléphone mis en place par le fournisseur X pour prendre en compte les index auto relevés par ses clients ne répond pas au besoin décrit ci-dessus. En effet, les dates d'auto-relevés prévues dans le cadre de ce service

---

<sup>1</sup> en supposant que les trois dates des changements tarifaires n'ont pas coïncidé avec les deux dates de relevés de son compteur, ce qui est réaliste.

correspondent aux dates d'échéance des factures qui ne sont pas a priori les dates de changement tarifaire.

- Mlle C a demandé à plusieurs reprises à son fournisseur de prendre en compte l'index qu'elle a relevé le 31 décembre 2007 au moment du changement de son tarif. Sa demande n'a pas été rejetée mais n'a pas non plus été prise en compte convenablement du fait de diverses négligences imputables à X.
  - Mlle C a transmis à X le relevé de son compteur au 31 décembre 2007 le 4 janvier 2008, par courrier. X n'avait pas l'obligation d'en tenir compte, mais il aurait dû dans ce cas en informer la consommatrice, ce qu'il n'a pas fait.
  - Le relevé en date du 31 décembre 2007 communiqué par Mlle C (14921) a été pris en compte par X dans sa facture du 7 février 2008. Toutefois, la présentation de cette facture ne permet pas de déterminer, sauf à reprendre une facture antérieure et à refaire des calculs de consommation, la façon dont ce relevé de compteur a été utilisé (cf. extrait de la facture ci-dessous).

FEUILLE 1/1		Numéro de compteur	Ancien index	Nouvel index	Quantité/ Consommation en m <sup>3</sup>	Consommation en kWh	Prix unitaire/ mensuel HT en euros	Montant hors TVA en euros	Taux de TVA								
<b>Votre facture en détail</b>																	
Facture N°F518750823041 du 07 février 2008																	
Document à conserver 10 ans																	
<b>Gaz naturel</b> Gaz Tarif B2i réglementé																	
Zone tarifaire 2																	
> Abonnement du 11/12/07 au 10/02/08																	
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">719</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">3 728</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">14,62 <sup>(1)</sup></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">30,21</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">5,5 %</td> </tr> </table>											719		3 728		14,62 <sup>(1)</sup>	30,21	5,5 %
	719		3 728		14,62 <sup>(1)</sup>	30,21	5,5 %										
> Consommation du 11/12/07 au 10/02/08																	
calculée sur la base de l'index 14921																	
> Consommation du 11/12 au 31/12/07																	
calculée sur la base de l'index 14921																	
> Consommation du 01/01 au 10/02/08																	
calculée sur la base de l'index 14921																	
<b>Total Gaz naturel</b>																	
								<b>165,38</b>									

Extrait du verso de la facture du 7 février 2008 de Mlle C

- Après vérification, il s'avère que l'index 14921 communiqué par Mlle C n'a pas été pris en compte convenablement par X. Ce relevé a en effet été considéré comme index de fin de période à la date du 10 février 2008 alors qu'il aurait dû être utilisé comme index au 31 décembre 2007.
- La réclamation du 13 février 2008 de Mlle C, adressée moins de 30 jours après la facture contestée, aurait dû déclencher l'émission d'une facture rectificative, suivant les procédures de X qui ont été exposées, ce qui n'a pas été le cas. L'index au 31 décembre 2007 n'a pas davantage été retenu sur la facture de régularisation du 17 avril 2008 qui répartit les kWh consommés avant et après le 31 décembre au prorata temporis, conformément à la réglementation.
- Le fournisseur X a transmis à Mlle C plusieurs informations inexactes sur le service mis en place pour recueillir les index auto-relevés par ses clients. Ce service est accessible uniquement par un numéro surtaxé (0820...) au prix de 0,12 c€/min et non au prix d'un appel local. En outre, ce service n'aurait pas permis à Mlle C d'être facturée sur la base du relevé de son compteur au 31 décembre 2007, qui ne correspond pas à une échéance de facturation.
- Le dédommagement proposé par X à Mlle C à hauteur de 20 euros n'est pas proportionné aux désagréments qu'elle a subis du fait des informations discordantes reçues qui l'ont contrainte à renouveler sa réclamation à plusieurs reprises.
- Mlle C, souhaitant contrôler la pertinence de sa facturation, a dû faire preuve de patience et de ténacité : diviser les consommations en kWh de sa facture du 7 février 2008 par le

coefficient de conversion qu'elle a dû rechercher sur sa facture antérieure, et ajouter cette consommation en m3 au relevé précédent de son compteur afin de comparer cette valeur avec l'index relevé sur son compteur le 31 décembre 2007.

- Le médiateur regrette que le contrôle de la pertinence d'une facture estimée de gaz soit aussi complexe et que l'arrêté facture du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel n'incite pas les fournisseurs de gaz à plus de transparence. Afin de se conformer à l'arrêté facture, le médiateur rappelle aux fournisseurs qu'ils doivent faire apparaître le coefficient de conversion retenu pour le gaz naturel. Il considère également qu'il serait souhaitable d'afficher sur toutes les factures de gaz les index en m3. Ceci apporterait de la lisibilité et faciliterait la vérification des factures.

### **La recommandation du médiateur**

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

- d'accorder à Mlle C un geste commercial à titre de dédommagement pour les désagréments subis de 50 euros comprenant les 20,81 euros déjà accordés,
- de veiller à transmettre une information exacte sur la tarification et la finalité du service qu'il a mis en place pour prendre en compte les index relevés par ses clients.

Le médiateur national de l'énergie recommande à tous les fournisseurs de gaz naturel de faire figurer sur toutes leurs factures, y compris les factures estimées, l'index en m3 ainsi que le coefficient de conversion retenu, afin de permettre aux consommateurs de faire le lien entre leurs factures et l'affichage de leurs compteurs.

Le médiateur national de l'énergie recommande que les solutions permettant aux consommateurs d'être facturés de manière juste à chaque évolution des prix et non plus sur la base d'une répartition estimée des consommations soient étudiées dans le cadre des instances de concertation, placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, et réunissant fournisseurs, associations de consommateurs et gestionnaires de réseaux. Ces solutions devront tenir compte des possibilités offertes par les futurs compteurs évolués.

Le médiateur rappelle enfin à tous les fournisseurs que seule une répartition des consommations prorata temporis, avant et après un changement de prix, est conforme à la réglementation en vigueur.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 30 octobre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE