



Réf. 480718131338029/CL

RECOMMANDATION n° 2008-009

relative à la saisine de Mme F du 25 mars 2008 concernant un litige avec son fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 mars 2008 par Madame Marie-Claire F d'un litige avec son fournisseur de gaz, X.

Mme F se plaint des informations erronées portées sur la facture de résiliation de son contrat de fourniture de gaz et du montant très élevé des factures estimées de son nouveau contrat.

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

Dans le cadre de son déménagement, Mme F a résilié le contrat de fourniture de gaz de son logement d'ERMONT le 31 juillet 2007, par téléphone. Elle n'a reçu sa facture de résiliation que fin octobre 2007 et dénonce le caractère erroné de plusieurs mentions qui y sont portées, en particulier :

- La date de résiliation est indiquée au 13 octobre 2007 alors que la consommatrice soutient avoir résilié son contrat le 31 juillet 2007.
- Le prix du kWh de ses consommations est fixé à 0,03660 euros par kWh, alors que le prix correspondant à son option tarifaire (B2I) était de 0,0346 euros par kWh à cette date.

Par ailleurs, Mme F conteste la facturation se rapportant au contrat souscrit pour son nouveau logement situé à SAINT GRATIEN. Le niveau de ses factures établies sur la base d'estimations de consommations est très éloigné de sa consommation réelle. Les factures établies sur consommations estimées de juin 2007 et de décembre 2007 s'élèvent respectivement à 215,01 euros et 198,36 euros alors que Mme F estime, sur la base du relevé de son compteur, que ses factures sont de l'ordre de 25 euros tous les deux mois.

Ses réclamations ont fait l'objet de plusieurs appels téléphoniques et d'un courrier avec accusé de réception à X en date du 27 décembre 2007, resté sans réponse à la date de la saisine du médiateur national de l'énergie.

En l'absence de réponse de X à son courrier de réclamation, Mme F a cessé de régler ses factures depuis février 2008.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, X a transmis la copie du courrier daté du 7 mai 2008 adressé à Mme F, qui indique que :

- X reconnaît des difficultés dans le traitement de la résiliation de Mme F et le retard accusé dans la réponse à sa réclamation.
- X reconnaît que Mme F a bien résilié son contrat le 31 juillet 2007 et non le 13 octobre 2007 et que sa facture de résiliation doit être corrigée en conséquence. Cette correction implique le remboursement d'un trop perçu par X s'élevant à 38,55 euros.
- X confirme que le prix unitaire du kWh affiché sur la facture du 23 octobre 2007 de Mme F est erroné (0,3660 au lieu de 0,0346 euros par kWh) mais précise que cette anomalie n'a pas eu d'incidence sur le montant facturé.
- Pour son contrat actuel, le niveau des facturations est confirmé par X qui indique que le principe des estimations génère par nature des écarts, en particulier durant la première année de vie du contrat, pendant laquelle le fournisseur recueille des données sur les consommations de ses clients. X, souligne en outre que Mme F n'occupe probablement pas son logement à temps plein, ce qui expliquerait que le niveau de ses consommations soit assez éloigné de celui habituellement constaté dans des conditions d'usage et de logement semblables.

Contactée par le médiateur national de l'énergie, Mme F indique avoir reçu le 21 mai 2008 un chèque de 32,20 euros de X. Ce montant correspond au remboursement du trop perçu par X (38,55 euros) au titre de l'abonnement après déduction du solde débiteur de la facture de résiliation s'élevant à 5,35 euros.

Suivant les conseils du médiateur national de l'énergie, Mme F a réglé le 20 juin 2008 la facture X de 84,09 euros datée du 15 février 2008, établie sur la base de l'index relevé le 14 février 2008.

Les conclusions du médiateur

Sur la date de résiliation du contrat

X a reconnu avoir pris en compte une date de résiliation postérieure à la demande de la consommatrice. Cette erreur est à l'origine d'un trop perçu à l'avantage de X. La facture de résiliation a été corrigée en conséquence et le montant correspondant à la période d'abonnement indûment facturée à Mme F entre le 31 juillet 2007 et le 13 octobre 2007 lui a été remboursé (38,55 euros). X a déduit de ce montant le solde dû au titre des consommations enregistrées sur la base de l'index de résiliation, non contesté par Mme F, soit 5,35 euros. Le chèque de 32,20 euros reçu par Mme F le 21 mai 2008 a donc régularisé sa facture de résiliation.

Sur le prix des consommations affiché sur la facture de résiliation

X a reconnu que le prix du kWh affiché sur la facture de résiliation du 23 octobre 2007 de Mme F était erroné (0,03660 euros par kWh) et ne correspondait pas à l'option tarifaire souscrite. De fait, le médiateur a pu constater que ce montant était le prix du kWh de l'option tarifaire B1 alors que la consommatrice disposait d'une option tarifaire B2I. Cette anomalie n'a pas eu d'incidence sur le montant facturé à Mme F, celui-ci ayant été calculé à partir du prix unitaire du kWh de son option tarifaire, soit 0,0346 euros par kWh.

Le médiateur déduit de ce qui précède que le système de facturation de X autorise l'affichage sur la facture d'un prix du kWh différent de celui utilisé pour le calcul du coût des consommations de la même facture. L'absence de contrôle de cohérence entre le prix affiché et le prix facturé n'est pas acceptable.

Sur les estimations de consommation utilisées pour établir les factures intermédiaires

Afin d'établir ses factures intermédiaires entre deux relevés du compteur, X a estimé la consommation de Mme F dans son nouveau logement sur la base des consommations observées dans des conditions similaires, comme il est d'usage en l'absence d'historique de consommation du client.

Cette estimation de consommation s'est avérée être, dès le départ, très supérieure à la consommation réelle de la consommatrice. X l'a reconnue ainsi que l'attestent les factures rectificatives qui ont été éditées sur la base des consommations relevées par la consommatrice.

Toutefois, X n'a pas pris en compte ces informations pour modifier les consommations estimées des factures suivantes. Le même phénomène s'est reproduit lors du relevé du compteur effectué par le gestionnaire de réseau en août 2007 : ce relevé a bien été pris en compte dans la facture d'août 2007, mais les factures sur consommations estimées suivantes n'ont pas été ajustées en conséquence.

Le médiateur estime paradoxal de prendre en compte une consommation relevée pour corriger une facture estimée, mais de ne pas en tenir compte pour ajuster les prochaines factures estimées.

X a d'ailleurs confirmé attendre une année complète d'historique pour modifier la base de ses estimations.

Les relevés du gestionnaire de réseau, complétés le cas échéant par ceux du client, permettraient au fournisseur d'ajuster la consommation utilisée pour l'établissement des factures intermédiaires sans attendre une année complète d'historique.

Il est certes difficile d'établir une estimation de consommation annuelle fiable sur la base de seulement quelques mois de consommation, en particulier en été puisque les usages du gaz y sont très limités.

Toutefois, certaines incohérences flagrantes, comme des surestimations de consommations importantes, peuvent être corrigées sans attendre une année, dans l'intérêt commun du fournisseur et de son client.

Dans le cas de Mme F, la consommation annuelle estimée initialement - de l'ordre de 17 000 kWh- aurait dû être corrigée à la baisse même grossièrement (entre 10 000 kWh et 6000 kWh par exemple) et ce dès l'établissement de sa première facture rectificative.

Il n'en a rien été et cette situation a fini par exaspérer la consommatrice, fatiguée de réitérer ses appels de réclamation à chaque réception de facture surestimée.

Sur le traitement de la réclamation de Mme F

X a reconnu les dysfonctionnements dans le traitement de la réclamation de Mme F. Aucune réponse n'a été apportée à son courrier de réclamation du 27 décembre 2007. Sa facture de résiliation de juillet 2007 n'a été régularisée qu'en mai 2008.

Ces dysfonctionnements ont entraîné divers désagréments pour la consommatrice que X ne peut ignorer et qu'il convient de dédommager.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à X.

- d'accorder un dédommagement forfaitaire de 100 euros à Mme F pour les désagréments subis,
- de mettre en place un contrôle de cohérence sur chaque facture afin de garantir que le prix affiché est bien identique au prix facturé,
- de prendre en compte, pour les nouveaux contrats et sans attendre une année d'historique, les consommations relevées par le gestionnaire de réseau afin de corriger l'estimation de consommation annuelle servant à l'établissement des factures intermédiaires si cette estimation de consommation est manifestement surestimée,
- de prendre en compte, pour les nouveaux contrats et sans attendre une année d'historique, les consommations relevées par le consommateur et retenues pour l'établissement de factures rectificatives afin de modifier l'estimation de consommation annuelle servant à l'établissement des factures intermédiaires si cette estimation de consommation est manifestement surestimée.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président de X ainsi qu'à la plaignante.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, X informera le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 7 juillet 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE