

Recommandation n° 2010-124/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : SOCIÉTÉ D
Représenté par : M. P

Fournisseur : X
Distributeur : A
Energie : Gaz / Electricité

L'examen de la saisine

La SOCIÉTÉ D, représentée par M. P, a souscrit un contrat de fourniture d'électricité et un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X. Par courrier du 19 septembre 2008, M. P a contesté sa facture du 30 juillet 2008 (2438,45 euros TTC dont 1603,57 euros pour la fourniture de gaz) aux motifs que du fait de l'absence de relevé de compteur depuis deux ans, la consommation de gaz facturée était anormale et le tarif du gaz n'était pas celui en vigueur au moment de la consommation. Il a donc refusé de payer les consommations de gaz. Par ailleurs, dans un autre courrier de réclamation du 1^{er} décembre 2008, M. P a contesté la suspension de fourniture d'électricité pour impayé survenue le 24 novembre 2008 et a demandé une indemnisation de 500 euros.

Par courrier du 26 juin 2009, postérieur à la saisine, le fournisseur X a précisé que la facture du 30 juillet 2008 régularisait les consommations de gaz (26 801 kWh à 0,0372 euros et 14 412 kWh à 0,0412 euros). Il a ajouté qu'à la suite au changement de prix intervenu le 8 mars 2008, 8 960 kWh sur 14 412 kWh auraient dû être facturés à l'ancien prix du gaz, ce qui représente une différence de facturation de 42,86 euros TTC. En outre, du fait de l'absence de réponse aux appels téléphoniques et réclamations écrites du consommateur, le fournisseur a accepté de l'indemniser pour la coupure d'électricité, sur la base de justificatifs (attestation d'absence d'indemnisation établie par son assureur et attestation comptable de perte de marge brute).

Dans les observations transmises au médiateur, le fournisseur X a proposé à titre amiable, du fait de l'accessibilité du compteur et des nombreux appels téléphoniques et réclamations du consommateur, d'appliquer le tarif du gaz en vigueur avant mars 2008, soit 0,0372 euros TTC aux 14 412 kWh consommés avant cette date. En outre, le fournisseur a rappelé qu'il avait accepté d'indemniser le consommateur sur la base de justificatifs. Or, comme M. P a seulement transmis une attestation sur l'honneur, le fournisseur n'a pas pu lui proposer un dédommagement. Toutefois, « à titre exceptionnel et commercial, compte tenu de la coupure intervenue pendant l'instruction de [la] réclamation », le fournisseur a proposé d'indemniser le consommateur pour ses appareils frigorifiques à hauteur de 300 euros TTC, en complément de la somme de 87,41 euros TTC déjà accordée (facture de janvier 2009).

Le distributeur A, interrogé par les services du médiateur sur le contexte de la suspension de l'alimentation électrique, a précisé que, suite à la demande du fournisseur, une prestation d'intervention pour impayés avait été diligentée. En l'absence du consommateur, la coupure a été ferme. Le 25 novembre 2008, à la demande du fournisseur, le distributeur a rétabli l'alimentation électrique.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation des consommations de gaz et la suspension de fourniture en électricité pour le paiement partiel de la facture.

Concernant la contestation des factures de gaz, la facture de juillet 2008 régularise effectivement les consommations enregistrées depuis le dernier relevé de compteur, environ deux ans auparavant. Le médiateur estime que la proposition du fournisseur X qui consiste à appliquer le tarif du gaz en vigueur au moment de la consommation (0,0372 euros aux 14 412 kWh consommés avant le changement de prix) est satisfaisante.

Concernant la suspension de fourniture d'électricité, le médiateur constate que le fournisseur X n'a jamais répondu aux courriers de réclamations de M. P avant de suspendre la fourniture d'électricité. Le médiateur national de l'énergie rappelle qu'il considère qu'un fournisseur ne peut pas engager à l'encontre d'un consommateur une procédure de recouvrement alors qu'il n'a pas répondu au préalable, sur le fond, aux courriers de réclamation de ce dernier¹.

En choisissant un seul fournisseur pour la fourniture de gaz et d'électricité, le consommateur a opté pour une facturation unique qui regroupe les deux énergies. Toutefois, il y a deux contrats distincts. M. P a effectué un paiement partiel en précisant explicitement qu'il affectait le paiement à la partie non contestée de la facture, à savoir l'électricité. Des lors, le fournisseur n'aurait donc pas dû suspendre l'alimentation électrique.

Le médiateur national de l'énergie estime que la proposition du fournisseur X d'accorder la somme de 300 euros TTC, en complément des 87,41 euros TTC déjà accordés au consommateur, est satisfaisante.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. P, comme il l'a proposé, la somme de 300 euros TTC, en complément des 87,41 euros TTC déjà accordés.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de revoir la facturation de M. P et d'appliquer, comme il l'a proposé, le tarif du gaz en vigueur avant mars 2008 (0,0372 euros) aux 14 412 kWh consommés avant cette date.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 8 avril 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ Recommandation n°2009-190, BARBERO vs X