

Recommandation n° 2011-0042
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: **Monsieur L.**
Représenté par : -
Département : **93**

Fournisseur(s) : **X**
Distributeur : **A - B**
Energie : **Electricité -
Gaz naturel**

L'examen de la saisine

M. L a souscrit auprès du fournisseur X deux contrats de fourniture pour l'alimentation en gaz et en électricité de son domicile. La mise en service de ces contrats a eu lieu le 1^{er} avril 2008. Les règlements ont été prévus par prélèvement bancaire.

M. L a contesté la facture du fournisseur X du 5 avril 2009 de 373,11 euros TTC qu'il a estimée anormalement élevée et sur laquelle ne figurait pas le coefficient de conversion du gaz. Il a fait opposition au prélèvement prévu et a réglé par carte bancaire, le 17 avril 2009, la somme de 200 euros afin de prouver sa bonne foi. Le consommateur n'a pas reçu de facture rectificative.

M. L a quitté son logement le 20 août 2009 mais a continué à recevoir des factures de gaz et d'électricité relatives à son précédent logement ainsi qu'une facture de résiliation le 14 décembre 2009 se traduisant par un remboursement en sa faveur de 73,97 euros TTC.

N'ayant reçu aucune explication de la part du fournisseur X à ses réclamations par courriels et courriers en décembre 2009 pour le retard dans la prise en compte de la résiliation de ses contrats, ainsi que le paiement par carte bancaire de la somme de 200 euros (paiement par carte du 17 avril 2009), M. L a saisi le médiateur national de l'énergie.

En réponse à la demande d'observations du médiateur, le fournisseur X a précisé que :

« le coefficient de conversion appliqué sur la facture du 5 avril 2009 est effectivement erroné et la régularisation des consommations de gaz a été effectuée sur la facture N° 1442229 du 30 novembre 2009.

Concernant la facture de clôture, elle a été éditée le 14 décembre 2009, cette facture N° 1485909 reprend les index de clôture transmis par le GRD. Le retard de l'édition de la facture de clôture a été généré par un dysfonctionnement informatique.

Enfin concernant le paiement d'un montant de 200,00 € TTC effectué le 19 avril 2009 par CB, je vous confirme que ce montant a bien été enregistré le 20 avril 2009 sur le compte de M. F.

A ce jour le solde du compte de M. F est à jour. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation d'une facture ne comportant aucun coefficient de conversion en gaz, l'absence de prise en compte d'un paiement par carte bancaire et la résiliation tardive d'un contrat de fourniture d'énergie.

Le fournisseur X a reconnu que la facture du 5 avril 2009 ne respectait pas les dispositions de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel sur l'affichage du coefficient de conversion sur les factures de gaz naturel. Il a indiqué avoir émis une facture corrective en date du 30 novembre 2009. Deux factures ont en fait été émises le 30 novembre 2009. La première annule les consommations facturées précédemment depuis le 1^{er} avril 2008 jusqu'au 20 août 2009 (14181 kWh de gaz) et refacture les consommations enregistrées entre le 1^{er} avril et le 27 octobre 2008 (5924 kWh de gaz).

La seconde refacture les consommations en gaz du 28 octobre au 28 août 2009 (8255 kWh). Le fournisseur X a fait apparaître, sur ces deux factures, le coefficient de conversion en gaz.

Sur la base d'un tableau transmis par le fournisseur X récapitulant les versements du consommateur et les montants facturés, le médiateur a pu vérifier que la somme de 200 euros versée le 20 avril 2009 avait bien été prise en compte à cette date.

Le fournisseur X a reconnu que la résiliation tardive du contrat de M. L était due à un dysfonctionnement qui lui était imputable. Ce retard a eu pour conséquence l'émission de deux factures qui n'étaient pas justifiées, les 4 octobre et 6 décembre 2009, ainsi que l'édition d'une facture de résiliation avec quatre mois de retard. Ces défaillances justifient un dédommagement du consommateur.

Le médiateur a analysé la facturation du fournisseur X entre le 1^{er} avril et le 14 décembre 2009 et constaté qu'elle était correcte, en dépit de sa complexité (certaines factures annulent les consommations et les abonnements facturés à tort en reprenant le détail au verso, tandis que d'autres annulations se traduisent par une facture d'avoir sans détail).

Toutefois, le manque de lisibilité des correctifs mis en œuvre n'a pas permis au consommateur d'en comprendre le bien-fondé et en l'absence de courrier explicatif justifiant cette facturation, le consommateur a été contraint de multiplier ses réclamations.

En outre, le consommateur a reçu de la part de son fournisseur par courriel et par téléphone des explications incomplètes et parfois confuses à la suite de ses réclamations, ce qui justifie un dédommagement.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder au consommateur la somme de 75 euros TTC en contrepartie des désagréments subis dans la gestion de son contrat.

Le médiateur national de l'énergie recommande à l'ensemble des fournisseurs d'accompagner toute facture sortant du cours normal de la facturation d'un courrier explicatif pour en justifier le bien fondé.

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 10 février 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE