



Réf. 480718-249880078/CL

Recommandation n° 2009-036

relative à la saisine de Monsieur G du 16 septembre 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 septembre 2008 par M. G d'un litige avec son fournisseur de gaz, X.

M. G conteste à titre principal, la suppression de l'affichage des index en m³ sur ses factures estimées de gaz et l'absence d'information préalable en cas d'augmentation tarifaire. M. G estime en outre que la répartition de ses consommations affichée sur sa facture du 11 août 2008 après l'augmentation du prix du gaz du 30 avril 2008 est erronée.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 200-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Depuis juin 2007, M. G constate diverses anomalies sur ses factures de fourniture de gaz :

- l'absence d'affichage des index en m³ sur les factures basées sur des consommations estimées. M. G souhaite le rétablissement de ces données qu'il juge indispensable pour contrôler le niveau des estimations qui lui sont facturées.
- l'absence d'information préalable en cas d'augmentation tarifaire. M. G relève que son fournisseur ne lui a pas communiqué d'information préalablement aux diverses hausses qui ont été appliquées aux tarifs de ses consommations (au 1^{er} janvier 2008 et au 30 avril 2008) et de son abonnement au 30 avril 2008. Ce défaut d'information n'est pas conforme selon lui aux conditions générales de vente en vigueur qui précisent « *les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.* ». M. G doute en outre du bien fondé des hausses tarifaires qui ont été appliquées à sa facturation car elles sont supérieures à celles annoncées par les media.

M. G conteste en particulier sa facture du 11 août 2008 qui surestime selon lui le volume de ses consommations postérieurement à l'augmentation du prix du gaz du 30 avril 2008. M. G fait valoir qu'il était absent de son domicile entre le 12 juillet 2008 et le 3 août 2008 et qu'il n'a pu consommer les 3113 kWh facturés sur la période du 30 avril 2008 au 7 août 2008.

M. G déplore en outre avoir attendu un délai de deux ans et effectué de multiples relances par téléphone pour obtenir le graissage du robinet de gaz en amont de son compteur. Il s'étonne en outre que cette prestation, qui relève de l'entretien du compteur, lui soit facturée pour un montant de 23,53 euros HT sur sa facture du 11 août 2008.

M. G a adressé ses réclamations à son fournisseur par trois courriers datés des 9 juin 2007, 8 juillet 2008 et 24 août 2008. Il n'a pas obtenu de réponse écrite à ses réclamations mais son fournisseur lui a remboursé la prestation de graissage de son robinet sur sa facture de septembre 2008.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis la copie du courrier adressé à M. G le 28 octobre 2008, à la suite de sa saisine :

- « *Changement de prix : à l'occasion d'un changement de prix les medias font part d'un pourcentage, de hausse ou de baisse moyen. Le changement de prix figurant sur vos factures est celui qui correspond à votre tarif* »,
- « *facturation d'une intervention technique : Les frais liés au graissage du robinet du compteur de gaz vous ont été remboursés sur la facture du 25 septembre 2008* »,
- « *factures estimatives : Une modification est actuellement en cours afin que les index figurent de nouveau sur les factures de nos clients. Vous pourrez donc prochainement constater cette évolution conformément à votre attente* »,

Le fournisseur X a en outre précisé au médiateur :

- « *s'agissant du principe de modification des tarifs régulés, les mouvements tarifaires décidés par le gouvernement et publiés au Journal Officiel ne font pas référence à une hausse maximale en pourcentage mais sont exprimés en hausse moyenne en c€/kWh, cette valeur moyenne est ensuite répartie sur l'ensemble de la gamme tarifaire régulée* »,
- « *cette hausse moyenne est en fait répartie différemment selon les profils de consommation entre abonnement et consommation de manière à ce que la moyenne sur l'ensemble des tarifs pondérés par le de bénéficiaire de chaque tarif corresponde à l'augmentation moyenne légale, les barèmes correspondants sont soumis à l'avis de la CRE et déposés auprès de la DGCCRF* »,
- « *ces dispositions un peu complexes d'ajustement tarifaire font l'objet d'une communication simplifiée dans les médias qui prennent généralement la notion de hausse moyenne en euros pour un client « type » avec un usage chauffage domestique, catégorie représentant la majorité de la clientèle des particuliers (plus de 7 millions de clients concernés),*
- « *s'agissant de l'anomalie détectée par notre client sur le robinet de son compteur de gaz naturel, une première demande, restée sans effet a été faite au gestionnaire du réseau de distribution dès le 20 juin. L'intervention technique a finalement eu lieu en août 2008. Son montant (23,58 euros HT) a été intégralement remboursé à notre client* »,

Le médiateur a demandé au distributeur GrDF de préciser les raisons pour lesquelles le graissage du robinet du compteur de gaz de M. G n'aurait été effectué que le 7 août 2008.

Le distributeur GrDF a précisé n'avoir enregistré aucune demande du fournisseur X avant le 31 juillet 2008. Cette intervention a normalement été programmée et effectuée le 7 août 2008. Le distributeur n'a facturé aucun frais au client.

Les conclusions du médiateur

- Ce litige a pour origine un mécontentement du consommateur causé par quatre faits distincts :
 - la disparition de l'affichage des index de consommation en m³,
 - une absence d'information quant aux hausses tarifaires appliquées qui a alimenté la suspicion du consommateur sur l'exactitude du montant facturé,
 - la surestimation perçue comme arbitraire des consommations postérieures à la hausse tarifaire du 30 avril 2008,
 - le délai anormalement long attendu pour obtenir le graissage du robinet de son compteur de gaz.

Sur l'affichage des consommations en m³ sur les factures estimées

- Le médiateur a déjà analysé la problématique de l'affichage des consommations en m³ dans la recommandation n°2008-029. Dans les suites apportées à cette recommandation, le fournisseur X a indiqué au médiateur avoir réalisé des évolutions informatiques en vue d'afficher les index en m³ sur les factures estimées, courant 2009. Le médiateur a pu vérifier que ce nouvel affichage était désormais effectif. Cette information, facteur de transparence, permettra aux consommateurs de vérifier que la consommation estimée facturée n'est pas exagérément éloignée de celle enregistrée par leur compteur.

Sur l'information lors des évolutions tarifaires

- Le fournisseur X n'est pas légalement tenu d'informer au préalable ses clients aux tarifs réglementés des évolutions de prix décidées par les pouvoirs publics¹. Néanmoins X pourrait lors de la prise en compte de ces évolutions tarifaires en informer clairement les consommateurs concernés. En dépit de ses réclamations, M. G n'a pas obtenu d'information de son fournisseur sur les tarifs applicables à sa facturation et a dû par ses propres moyens vérifier sa facture.
- Le médiateur souligne que le détail des augmentations tarifaires ainsi que les grilles associées peuvent être consultés sur le site de la Commission de régulation de l'énergie (www.cre.fr).

Sur la surestimation des consommations postérieures à la hausse tarifaire du 30 avril 2008

- En cas de changement tarifaire, le médiateur rappelle que 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.* »

¹ Art. L. 121-90 du Code de la consommation.

- Le médiateur a déjà indiqué dans une précédente recommandation (n°2008-029) qu'il estimait nécessaire, compte tenu de la fréquence des augmentations du tarif réglementé de gaz (potentiellement chaque trimestre) d'engager une réflexion pour permettre la prise en compte des relevés du consommateur en cas de changement tarifaire.

Sur l'entretien du robinet de gaz du compteur

- Le délai d'intervention pour le graissage du robinet de gaz de M. G a dépassé deux années. Ce retard semble dû à la négligence du fournisseur X qui a attendu plusieurs relances du consommateur (dont un courrier du 9 juin 2007) pour solliciter une intervention du distributeur. Toutefois les deux entreprises ne formant qu'une seule entité à l'époque, il semble hasardeux de chercher à départager les responsabilités.

Sur le traitement de la réclamation de M. G

- Le fournisseur X n'a pas été diligent dans le suivi des réclamations de M. G car aucune réponse n'a été apportée à ses interrogations sur la hausse tarifaire applicable à sa facturation et sur le principe des factures estimées. Sa demande d'intervention sur le graissage de son robinet de gaz n'a été prise en compte qu'au bout de deux ans. Ces défaillances ont été préjudiciables à M. G qui a été contraint de renouveler ses réclamations par écrit et de relancer à maintes reprises son fournisseur par téléphone.

La recommandation du médiateur

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

- d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC à M. G en dédommagement des désagréments subis du fait de l'absence de réponse à ses courriers de réclamation,
- de veiller à informer par tous moyens ses clients du niveau précis des évolutions de prix du gaz appliqué à leur facture (par un message sur la facture par exemple.)

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°2007-1504, 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 17 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE