



Réf. 480718-294249712/SF

Recommandation n° 2009-031

relative à la saisine de Monsieur F

du 21 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 octobre 2008 par Monsieur F d'un litige avec son fournisseur de gaz, X.

M. F conteste l'absence d'affichage sur toutes ses factures depuis début 2008 des index en m³ et affirme que son fournisseur de gaz ne respecte pas l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

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

Début 2008, Monsieur F constate sur sa première facture estimée de l'année que les index en m³, qui lui permettaient de vérifier sa facturation n'y figurent plus.

Par courrier du 4 avril 2008, M. F demande à son fournisseur de gaz de respecter l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel afin qu'il puisse vérifier ses factures avant de les régler.

Il décide de ne régler qu'une partie de sa facture de gaz dans l'attente d'une réponse satisfaisante de son fournisseur et saisit parallèlement le médiateur du fournisseur de X ainsi que la DGCCRF l'interrogeant sur la conformité des factures X à l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Le fournisseur X lui adresse un courrier en réponse précisant notamment que selon l'arrêté du 2 juillet 2007 « *pour le gaz, des estimations de consommations sont tolérées* » et l'invitant à régulariser le solde de sa dernière facture.

Le 25 novembre 2008, le fournisseur X adresse une nouvelle réponse à M. F lui apportant des éléments de précision complémentaires. « Pour le gaz naturel, les index intermédiaires entre les relèves réelles (semestrielles) ne sont plus transmis aux fournisseurs par le distributeur depuis le 1^{er} juillet 2007 (ce qui n'est pas le cas pour l'électricité). Ces éléments sont uniquement communiqués par le distributeur lors des relèves réelles. Pour cette raison, l'arrêté du 2 juillet 2007 prévoit qu'à défaut d'index puisse figurer uniquement une estimation des consommations, sans imposer que cette estimation figure en m³. Le nombre de m³ est en effet naturellement associé aux index. Si ces index ne figurent pas sur la facture, comme cela est prévu par l'arrêté précité, la consommation peut être estimée par tout moyen par le fournisseur, sans nécessairement indiquer les m³ de gaz naturel. »

Enfin, le fournisseur X informe M. F de sa décision de faire figurer sur les factures basées sur des estimations, les index et les m³ correspondant d'ici 2009. Le fournisseur X précise que le compte de M. F présente un solde débiteur de 100 euros reporté sur sa facture suivante.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X confirme le contenu de son courrier du 25 novembre 2008 adressé à M. F précisant sa décision de faire figurer sur les factures basées sur des estimations, les index et les m³ correspondant d'ici 2009.

Le consommateur n'a pas souhaité communiquer aux services du médiateur national de l'énergie les pièces complémentaires qui lui ont été demandées (factures et justificatifs de paiement, réponse de la DGCCRF).

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine l'affichage des consommations estimées sur les factures du fournisseur X, les index en m³ correspondant n'étant plus indiqués depuis début 2008.
- M. F considère en effet que cette nouvelle présentation des factures du fournisseur X ne serait pas, selon lui, conforme à la réglementation en vigueur et en particulier à l'arrêté relatif aux factures d'électricité et de gaz du 2 juillet 2007. Se fondant sur cet argument, M. F a décidé de ne régler que partiellement ses factures de gaz.
- Le médiateur précise que l'article 7 de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel n'oblige pas les fournisseurs de gaz à faire figurer l'index en m³ sur les factures estimées. En effet, cet article énonce que doivent apparaître sur la facture :
« - les anciens et les nouveaux index estimés ou relevés, en kWh pour l'électricité, en m³ pour le gaz naturel, ou, à défaut, pour le gaz, les consommations estimées ; »
- Toutefois, le médiateur partage les préoccupations du consommateur sur le manque de transparence des consommations estimées en kWh uniquement et considère que les index en m³ devraient être affichés sur toutes les factures de gaz, comme il l'a déjà recommandé dans la recommandation n°2008-029, ce qui va au-delà de la réglementation en vigueur.
- Le fournisseur X a informé le médiateur que cette modification de ses factures estimées était mise en œuvre depuis janvier 2009. La demande du consommateur est donc satisfaite.
- Le médiateur rappelle par ailleurs qu'en vertu de l'ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958 relatives à diverses dispositions d'ordre financier, le consommateur est tenu de régler les factures estimées comme les factures réelles.
- Le médiateur considère que M. F doit régler sans tarder le solde de ses factures au fournisseur X.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler sans tarder le solde de ses factures de gaz.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la branche Energie France du fournisseur 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 2 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