



Réf. 480718-29424266664/SF

## **Recommandation n° 2009-056**

### **relative à la saisine de Monsieur C et Mademoiselle T**

### **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 C et Mademoiselle T d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

M. C et Mlle T contestent leur facture de régularisation du 23 juillet 2008, demandent un échelonnement des paiements et une nouvelle facturation fondée sur un historique actualisé de leurs consommations.

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**

M. C et Mlle T ont souscrit un contrat avec le fournisseur X le 17 mai 2006 au tarif B1. Ils sont mensualisés avec une régularisation annuelle de leur facturation en juillet de chaque année à la suite du relevé de leur compteur.

Leur premier échancier de mensualisation (2006-2007) a été basé sur une estimation de 25 968 kWh, faute d'historique, car ils venaient d'emménager. Les mensualités correspondantes étaient de 85 euros.

Pour l'année 2007-2008, leur nouvel échancier a été basé sur le relevé de leur consommation et il correspond à un historique de consommations de 13 848 kWh. Les mensualités correspondantes étaient de 72 euros environ.

L'année suivante, en juillet 2008, le nouvel échancier qu'ils reçoivent indique un historique de consommations de 42 136 kWh et des mensualités de 225 euros. Leurs consommations auraient augmenté de plus de 300 % par rapport à l'année précédente.

La facture du 23 juillet 2008, qui régularise leurs consommations de juillet 2006 à juillet 2008, fait également apparaître un solde débiteur de 1374,06 euros TTC.

M. C a adressé le 25 juillet 2008 un courrier de contestation à son fournisseur concernant le montant de sa facture de juillet 2008.

Pour toute réponse, il reçoit un courrier de relance pour le paiement de la facture de 1374,06 euros daté du 25 août 2008, puis sa facture du 3 septembre 2008 d'un montant total de 1415,76 euros TTC dont il ne paie que 41,70 euros.

M. C multiplie alors les appels au fournisseur X pour obtenir des explications, en vain. En revanche, le fournisseur X lui adresse deux autres courriers de relance en paiement en date du 22 septembre et du 1<sup>er</sup> octobre 2008.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis la copie d'un courrier qu'il a adressé à M. C et Mlle T le 27 novembre 2008 dans lequel il indique que :

- *« Le relevé erroné pris en compte pour le calcul de votre facture annuelle du 24 juillet 2007, a donné lieu à ce que la régularisation de votre consommation effective des deux dernières années intervienne sur la facture du 23 juillet 2008. »*
- *« Cette régularisation tient bien sûr compte des différentes évolutions du prix du kWh, des 1<sup>er</sup> janvier et 30 avril 2008. »*
- *« Avec votre accord et à titre commercial, nous avons appliqué le seul prix du kWh de 2007 au volume de consommation globale donnant lieu à un montant en votre faveur de 80,77 euros et nous avons porté au crédit de votre compte la somme de 50 euros au titre de dédommagement global. »*
- *« Conformément à votre demande, un délai de paiement en douze échéances du 5 janvier au 3 décembre 2009 vous est octroyé. Vous recevrez le détail de cet échéancier par pli séparé. »*

Le médiateur a recueilli auprès de M. C les informations complémentaires suivantes :

- M. C et Mlle T ont confirmé avoir reçu et accepté la proposition du fournisseur X, avoir signé l'échéancier et commencé à payer les premières échéances. Ils indiquent avoir mis fin à la mensualisation de leur facturation.
- Cependant, malgré la mise en œuvre de cet accord, les consommateurs considèrent que leur différend avec le fournisseur X n'est pas résolu. En effet, alors que le passage d'un agent pour procéder au relevé de leur compteur était annoncé pour le 12 janvier 2009, M.C et Mlle T affirment avoir vu cet agent dans la rue mais que celui-ci n'est pas venu à leur domicile et ne leur a pas laissé de carton d'auto-relève. Ils ont donc communiqué le relevé de leur compteur par téléphone au fournisseur X.
- Le 27 janvier 2009, le fournisseur X a édité une facture d'un montant de 855,95 euros TTC ne tenant pas compte de ce relevé mais basée sur une (sur-)estimation de leurs consommations.
- M. C a donc contacté à nouveau le fournisseur X afin de régulariser la situation et de recevoir des factures d'un montant raisonnable et cohérent avec sa consommation réelle.

- La solution proposée par le fournisseur X est la suivante :
  - M. C doit communiquer le relevé de son compteur tous les deux mois à des dates précises à l'interlocuteur qui lui a été désigné par le fournisseur X. Il lui est déconseillé d'utiliser le service d'auto-relevé par internet auquel il a souscrit.
  - Son interlocuteur X calcule la consommation de M. C et lui indique le montant exact qu'il doit régler, sans tenir compte des factures qui lui sont adressées. En effet, les montants de ses factures estimées sont disproportionnés car basés sur l'historique de consommations erroné enregistré pour l'année précédente, qui comprend deux années effectives de consommations.
  - En parallèle, cet interlocuteur a indiqué à M. C qu'une facture rectificative allait lui être adressée et qu'il bloquait les courriers de relances des factures qui lui sont adressées.
- M. C a reçu une facture du 3 mars 2009 d'un montant de 417,80 euros car il aurait communiqué son relevé d'index trop tard. De ce fait, il n'a pas reçu de facture rectificative et continue de recevoir des courriers de relance pour cette facture avec menace de coupure d'énergie.
- M. C a indiqué avoir des difficultés à joindre l'interlocuteur qui lui a été désigné par le fournisseur X.
- De plus, il vient de se voir retourner, à son ancienne adresse, le chèque correspondant au paiement de la mensualité du 3 mars 2008 au motif que le règlement était « sans référence connue ». Il s'en étonne car il avait indiqué son numéro d'échéancier comme sur ses deux précédents versements, qui eux, ont été encaissés.
- M. C et Mlle T ne comprennent pas pourquoi, alors qu'un accord a été trouvé pour le paiement de la facture de régularisation et qu'ils en respectent l'échéancier, le fournisseur X ne peut pas régulariser définitivement la situation afin qu'ils puissent recevoir des factures reflétant leurs consommations habituelles sans avoir à subir de multiples démarches contraignantes.

En réponse à la demande d'observations complémentaires du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les réponses suivantes :

- L'index relevé par M. C et communiqué le 12 janvier 2009 n'a pas été pris en compte dans leur facturation car M. C aurait dû le communiquer au distributeur GrDF et non au fournisseur X.
- En raison d'un dysfonctionnement informatique, la facture rectificative du 3 mars 2009 n'a pas pu être éditée.
- Le fournisseur X a conseillé à M.C et Mlle T de continuer de communiquer à l'interlocuteur qu'il a désigné leur index auto-relevé avant l'édition des factures bimestrielles tant que la régularisation de l'historique de leur consommation annuelle n'est pas effectuée. Cette régularisation sera effective en juillet 2009.

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine une erreur de relevé de compteur dont la régularisation n'a pas été comprise par les consommateurs.
- La facture litigieuse corrige en fait une anomalie de relevé l'année précédente. Le médiateur a vérifié que le total des consommations facturées était exact.

- Toutefois, et contrairement à ce qu'affirme le fournisseur X dans le courrier qu'il a adressé aux consommateurs le 27 novembre 2008, la répartition de cette consommation n'est pas correcte. En effet, cette consommation est ventilée entre juillet 2007 et juillet 2008, alors qu'une partie a été consommée entre juillet 2006 et juillet 2007. Compte tenu de la hausse des prix en 2008, une partie de la consommation de 2006-2007 se trouve ainsi facturée au prix de 2008, ce qui joue en défaveur du consommateur pour un montant estimé de 40 euros TTC.
  - Cependant, le fournisseur X a proposé aux consommateurs de facturer toutes les consommations au prix de 2007, ce qui corrige cette erreur. Le geste commercial correspondant, de 80 euros TTC selon le fournisseur X, n'est donc en pratique que de 40 euros TTC environ.
- Alors que le fournisseur X considère que le dossier est clos, M. C et Mlle T n'ont pas souhaité se désister de leur saisine car ils estiment que leur litige n'est pas réglé. Le médiateur constate que la réclamation de M. C et Mlle T sur les défaillances du traitement de leur dossier est justifiée, en particulier sur les estimations de consommation utilisées pour établir leurs factures intermédiaires depuis juillet 2008 et sur les modalités pratiques qui leur ont été proposées pour régler leurs factures.
- Dans sa recommandation n° 2008-009, le médiateur avait noté que « X a (...) confirmé attendre une année complète d'historique pour modifier la base de ses estimations. ». Il avait alors estimé « 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 ». La situation de M. C et Mlle T est similaire. En effet, le fournisseur X a régularisé les consommations de M. C et Mlle T en juillet 2008 et a bien identifié l'erreur de relevé en juillet 2007 à l'origine du litige. Cependant, l'historique de consommations de M. C et Mlle T est faux puisqu'il est enregistré à 42 136 kWh sur une année et non 28 838 kWh, ainsi qu'il résulte de l'analyse du dossier. Les factures intermédiaires sont donc disproportionnées par rapport à la consommation réelle de M. C et Mlle T.
- Le médiateur s'étonne que le fournisseur X ne soit pas en mesure de corriger les données d'historique permettant l'établissement d'estimations fiables. Il comprend l'exaspération des consommateurs, fatigués de réitérer leurs appels avant chaque édition de facture, quand ils ne doivent pas réclamer lorsqu'ils reçoivent des factures surestimées.
- Le médiateur constate en outre que le fournisseur X rencontre des difficultés à mettre en œuvre la solution qu'il a lui-même proposée aux consommateurs :
  - L'interlocuteur dédié de M. C et Mlle T est très difficile à joindre, alors que le délai qui leur est imparti pour communiquer leur index auto-relevé avant l'édition de la facture est court.
  - Les factures rectificatives promises ne sont pas éditées.
  - M. C et Mlle T reçoivent des courriers de relance, alors qu'il leur a été indiqué qu'ils étaient bloqués.
  - Plusieurs dysfonctionnements affectent l'enregistrement de leurs règlements : rejet de leur troisième chèque de remboursement alors que les deux premiers chèques ont été encaissés et envoi de ce chèque à une ancienne adresse.
- Tous ces dysfonctionnements ont entraîné de nombreux désagréments pour les consommateurs qu'il convient de dédommager.

## La recommandation du médiateur

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

- d'actualiser, sans attendre juillet 2009, les données servant de base à l'estimation des consommations de M. C et Mlle T, en tenant compte de l'erreur de relevé de juillet 2007.
- d'accorder un dédommagement forfaitaire de 50 euros, en plus des gestes commerciaux d'un total de 90 euros déjà accordés à M. C et Mlle T pour les désagréments subis dans le traitement de leur réclamation et dans la mise en œuvre des solutions proposées à la suite de la saisine.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux fournisseurs d'électricité et de gaz et aux distributeurs de mettre à jour sans délai les données servant de base aux estimations de consommation lorsqu'une erreur de relevé a été détectée.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la Branche Energie France du fournisseur X, ainsi qu'aux consommateurs.

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 des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 8 avril 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE