



Réf. 480718-432777212 /SF

Recommandation n° 2009-148
relative à la saisine de Monsieur M
du 10 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 10 décembre 2008 par Monsieur M d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

M. M conteste la facture de gaz du 23 juin 2007 d'un montant de 303,45 euros TTC car il l'estime excessive par rapport à ses usages de consommation.

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. M est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz depuis le 19 février 2007 auprès du fournisseur X. L'index de son compteur gaz inscrit sur son état des lieux d'entrée est de 800 m³.

Le 3 avril 2007, le fournisseur X a adressé à M. M une première facture basée sur une estimation de ses consommations pour la période du 19 février 2007 au 4 avril 2007 d'un montant de 55,37 euros TTC.

Le 23 juin 2007, le technicien du distributeur en charge du relevé n'ayant pu avoir accès au compteur de M. M, le fournisseur X a adressé à M. M une facture d'un montant de 303,45 euros TTC basée sur une estimation de ses consommations pour la période du 19 février 2007 au 21 juin 2007.

M. M, qui n'a occupé son logement qu'à compter du 1^{er} mars 2007, a estimé que cette deuxième facture était excessive et a contacté le fournisseur X pour obtenir des explications. Il a également fait opposition aux prélèvements du fournisseur X.

Du jour de sa première contestation téléphonique jusqu'à sa saisine du médiateur national de l'énergie, M. M n'a jamais reçu de réponse à ses contestations tant orales qu'écrites. En revanche, il a reçu 27 factures de la part du fournisseur X dont huit factures rectificatives le 10 octobre 2008, une facture rectificative le 17 octobre 2008 et à nouveau six factures rectificatives le 17 décembre 2008, dont la dernière, qui annule et remplace sa facture du 8 décembre 2008, est d'un montant de 1018,44 euros TTC.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie en date du 24 décembre 2008, le fournisseur X a transmis le 31 décembre 2008 la copie d'un courrier qu'il a adressé à M. M le 22 décembre 2008 et dans lequel il indique :

- « Dans l'impossibilité de relevé votre compteur en juin 2007, le Distributeur de Réseau nous a communiqué un index estimé le 21 juin 2007. Cet index a été rectifié suite à votre auto relevé du 30 août 2007. La facture du 6 septembre 2007 met à jour votre facturation. Le prélèvement de 303,45 euros n'ayant pas été honoré le 9 juillet 2007, celui-ci apparaît en report de solde. »
- « Afin d'éclaircir votre situation, je vous invite à trouver ci-après le récapitulatif des relevés semestriels de votre compteur de gaz naturel fournis par le distributeur de réseau.

Date	Libellé	Index
19/02/2007	Index relevé	800
21/06/2007	Index estimé	1360
30/08/2007	Index corrigé	1236
04/12/2007	Index relevé	1268
06/06/2008	Index relevé	2787
05/12/2008	Index relevé	3103

- « Pour plus de compréhension vous avez souhaité l'annulation de l'ensemble de vos factures estimées et la réédition des factures basées sur les index précités. Ainsi, 6 factures ont été émises le 17 décembre 2008, correspondant à votre consommation entre votre arrivée dans les lieux et le 5 décembre 2008. »
- « Conformément à vos attentes, vous trouverez ci-après un récapitulatif de votre situation de compte client :

Votre facturation				Vos règlements	
N°	Abonnement	Consommation	Montant	Date	Montant
277	19/02 au 04/04/07	0	29,45	17/04/07	55,37
284	05/04 au 04/08/07	800 à 1360	329,36	10/03/08	411,23
285	05/08 au 04/10/07	1360 à 1236	-42,79	15/04/08	28,68
287	05/10/07 au 04/02/08	1236 à 1268	58,56		
288	05/02 au 04/08/08	1268 à 2787	879,51		
290	05/08/08 au 04/02/09	2787 à 3103	259,63		
			1513,72		-495,28

- « Au vu de l'ensemble de ces éléments, je vous confirme le bien fondé du solde de 1018,44 euros qu'il vous reste à nous devoir. »
- « Conscient de la gêne occasionnée par l'absence de réponse à votre courrier reçu le 22 juillet 2008, un geste commercial de 25 euros viendra en déduction de votre prochaine facture prévue vers le 4 février 2009 ».

Le consommateur a informé le médiateur national de l'énergie qu'à la suite de sa demande de changement de fournisseur de gaz, il avait reçu sa facture de résiliation le 13 janvier 2009 d'un montant de 1123,74 euros TTC, tenant compte du geste commercial proposé par le fournisseur X de 25 euros HT. S'il devait cette somme, le consommateur a indiqué qu'il souhaitait bénéficier de facilités de paiement.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine des anomalies dans la facturation de M. M qui ont été aggravées par la complexité des corrections effectuées par le fournisseur X.
- Le médiateur a constaté des erreurs grossières sur plusieurs factures et ce dès la première facture du 3 avril 2007.
 - En effet, le fournisseur X a adressé à M. M une première facture le 3 avril 2007 qui n'indiquait ni la mention « facture de mise en service », ni l'index de départ communiqué (800 m³) et comportait des mentions erronées pour la partie abonnement (deux périodes mal définies) et une consommation estimée du 19 février 2007 au 4 avril 2007 d'un montant de 4,17 euros HT (voir ci-dessous)

Votre facture en détail			Facture N°		du		avril 2007		
Document à conserver 10 ans			Votre facture intermédiaire est basée sur l'estimation de vos consommations en fonction de vos consommations réelles antérieures. Vos paiements sont régularisés deux fois par an sur la base de vos consommations réelles, indiquées lors de votre relevé semestriel.						
FEUILLE 1/1	numéro de compteur	ancien index	nouvel index	consommation en m3	coefficient de conversion	consommation en kWh	prix unitaire HT en euros	montant en euros	Taux de TVA
Gaz naturel DOMESTIQUE B1									
Abonnement du 05/04 au 04/06/07							10,83	5,5 %	
Abonnement du 05/04/07 au							14,63	5,5 %	
Consommation estimée du 19/02 au 04/04/07		724		112	0,0372	4,17	19,6 %		
Total Gaz naturel							38,63		
Prestations									
MES sans intervention							11,72	11,72	19,6 %
Total Prestations							11,72		
Total Hors TVA en euros							50,35		
Total TVA à 5,5 %							1,90		
Total TVA à 19,6 %							3,12		
Total TTC en euros							55,37		

Extrait verso facture de M. M du 3 avril 2007

- Les factures du 2 août 2007 et du 9 août 2007 comportent des montants incohérents. En effet, la facturation est identique (2,68 euros) pour des consommations différentes (72 kWh sur la facture du 2 août 2007 et 113 958 kWh le 9 août 2007) sur une même période (du 22 juin 2007 au 4 août 2007).

Votre facture en détail			Facture N°		du août 2007			
Document à conserver 10 ans			Votre facture intermédiaire est basée sur l'estimation de vos consommations en fonction de vos consommations réelles antérieures. Vos paiements sont régularisés deux fois par an sur la base de vos consommations réelles, indiquées lors de votre relevé semestriel.					
FEUILLE 1/1	Numéro de compteur	Ancien index	Nouvel index	Quantité/ Consommation en m3	Consommation en kWh	Prix unitaire HT en euros	Montant en euros	Taux de TVA
Gaz naturel DOMESTIQUE B1								
> Abonnement du 05/08 au 04/10/07 ⁽¹⁾							19,83	5,5 %
> Consommation estimée du 22/06 au 04/08/07		724			72	0,0372	2,68	19,6 %
Total Gaz naturel							22,51	
Profil et CAR : P012 000 000 000 754								
Total Hors TVA en euros							22,51	
Total TVA à 5,5 %							1,09	
Total TVA à 19,6 %							0,53	
Total TTC en euros							24,13	

Extrait verso facture de M. M du 2 août 2007

Votre facture en détail			Avoir N°		du août 2007			
Document à conserver 10 ans								
FEUILLE 1/1	Numéro de compteur	Ancien index	Nouvel index	Quantité/ Consommation* en m3	Consommation* en kWh	Prix unitaire HT en euros	Montant en euros	Taux de TVA
Gaz naturel DOMESTIQUE B1								
> Abonnement du 05/08 au 04/10/07 ⁽¹⁾							19,83	5,5 %
> Consommation du 22/06 au 04/08/07		724	0	0	113 958	0,0372	2,68	19,6 %
Total Gaz naturel							22,51	
Profil et CAR : P012 000 000 000 754								
Total Hors TVA en euros							22,51	
Total TVA à 5,5 %							1,09	
Total TVA à 19,6 %							0,53	
Total TTC en euros							24,13	

Extrait verso facture de M. M du 9 août 2007

- Enfin, sur la facture du 6 septembre 2007, la consommation négative de 1432 kWh est facturée 0 euros alors qu'elle aurait dû logiquement donner lieu à un avoir.

Votre facture en détail		Facture N°		du		septembre 2007			
Document à conserver 10 ans									
FEUILLE 1/1		Numéro de compteur	Ancien index	Nouvel index	Quantité/ Consommation en m ³	Consommation en kWh	Prix unitaire HT en euros	Montant en euros	Taux de TVA
Gaz naturel DOMESTIQUE B1									
> Abonnement du 05/08 au 04/10/07 ⁽¹⁾									
> Consommation du 22/06 au 30/08/07 ⁽²⁾									
		724	1 360	1 236	-124	-1 432	0,0372	0,00	5,5 %
Total Gaz naturel								19,83	
Profil et CAR : P012 000 000 000 754									
⁽²⁾ Coefficient de conversion de m ³ à kWh : 11,55									
Total Hors TVA en euros								19,83	
Total TVA à 5,5 %								1,09	
Total TTC en euros								20,92	

Extrait verso facture de M. M du 6 septembre 2007

- Compte tenu de ce qui précède, l'analyse des huit factures rectificatives adressées en une fois le 10 octobre 2008, de la facture rectificative du 17 octobre 2008 et de six nouvelles factures rectificatives le 17 décembre 2008 n'a pas permis au médiateur de vérifier l'exactitude de la facturation.
- Cependant, il n'est pas contestable que M. M a consommé de l'énergie.
- Pour les besoins du règlement du litige, le médiateur national de l'énergie a procédé à une estimation de la facturation de M. M.
- A défaut de disposer des outils de calcul permettant la prise en compte des différentes variations de prix, la méthode de calcul suivante a été retenue :
 - prendre les données figurant sur les factures de mise en service et de résiliation :
 - période de consommation : du 19 février 2007 au 11 janvier 2009, soit 692 jours ;
 - consommations : 3318 m³ (index de résiliation) - 800 m³ (index de départ), soit 2518 m³ ;
 - autres prestations : MES sans intervention (11,72 euros HT)
 - appliquer les prix HT les plus favorables au consommateur :
 - mois d'abonnement : 9,75 euros, soit 0,32 euros /jour
 - prix du kWh : 0,03720 euros
 - coefficient de conversion : 11,50
- Sur la base de ce calcul, le consommateur aurait dû être facturé pendant cette période de 1536 euros TTC environ.
- Eu égard au faible écart entre le montant total facturé par le fournisseur X et le montant calculé par le médiateur, aucun élément ne permet de conclure qu'il y a eu « surfacturation » sur la période contestée.
- Cependant, le médiateur considère que l'exigibilité de la différence de 83 euros TTC n'est pas établie par les factures du fournisseur X et qu'un avoir de ce montant doit être accordé par lui.
- Compte tenu des 495,28 euros TTC déjà versés par M. M au fournisseur X, le consommateur resterait donc lui devoir la somme de 1040,72 euros TTC (1536 - 495,28).

- De plus, le traitement de la réclamation de M. M n'a pas été satisfaisant dans la mesure où son fournisseur, d'une part n'a accepté de revoir la facture contestée que plusieurs mois plus tard, ce qui a contraint M. M à renouveler ses démarches auprès de lui, par téléphone et par courriers, et d'autre part, n'a pas accompagné ses « liasses » de factures rectificatives d'un courrier explicatif.
- Le médiateur estime donc que le geste commercial de 25 euros accordé par le fournisseur X est insuffisant et qu'un dédommagement supplémentaire de 25 euros doit lui être accordé pour tous les désagréments subis.

La recommandation du médiateur

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

- d'émettre un avoir de 83 euros TTC en faveur de M. M.
- d'accorder à M. M des facilités de paiement sur une période au moins équivalente à 12 mois.
- de verser à M. M la somme de 25 euros TTC en complément des 25 euros déjà versés.

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler le solde de ses factures de gaz au fournisseur X tel que calculé par le médiateur national de l'énergie, déduction faite de l'avoir recommandé, soit un total de 957,72 euros TTC (1040,72 - 83).

La présente recommandation est transmise ce jour au 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 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 26 août 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE