

Paris, le 31 janvier 2012

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XXXX
N° de recommandation : 2012-0133

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations en gaz naturel dans le cadre du contrat que vous avez souscrit pour les deux énergies auprès du fournisseur Y en janvier 2008.

Vous avez contesté les consommations de gaz facturées le 4 mars 2009 pour un montant de 813,30 euros TTC. 14 447 kWh sont mis à votre charge pour la période du 2 janvier au 1^{er} mars 2009 avec un coefficient de conversion de 53,11 (soit 683,58 euros TTC).

Vous avez contacté votre fournisseur à de nombreuses reprises pour lui faire part de votre incompréhension et avez fait opposition au prélèvement bancaire afférent à cette facture. Toutefois, à la suite des relances pour impayé qui vous ont été adressées, vous avez procédé au règlement partiel de la facture litigieuse à hauteur de 353,25 euros TTC. La dernière mise en demeure datée du 28 septembre 2010 fait état d'une dette de 450 euros TTC.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que votre fournisseur et le distributeur A m'ont adressées.

Votre facture du 4 mars 2009 fait en effet apparaître un coefficient de conversion anormalement élevé. Ce coefficient, fixé par le distributeur en fonction de facteurs géographiques et climatiques, se situe en général autour de 11.

Dans le cas présent, ainsi que vous l'a expliqué votre fournisseur dans un courrier qui vous a été adressé le 13 octobre 2010, le coefficient 53,11 a été créé fictivement pour corriger une anomalie intervenue sur votre facture du 10 septembre 2008. Un coefficient de 1,07 avait été pris en compte alors que celui transmis par le distributeur était de 11,07.

La facture du 4 mars 2009 régularise donc en réalité les consommations facturées sur la base du coefficient erroné en septembre 2008. Le détail du calcul apparaît sur le courrier de votre fournisseur et dans les observations ci-jointes. 1 253 kWh vous avaient été facturés

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

en septembre 2008 au lieu de 12 940 kWh si le coefficient correct de 11,07 avait été appliqué.

Je vous confirme que ces anomalies n'ont pas entraîné de surfacturation à votre rencontre.

Cependant, ainsi que vous l'avez souligné, la facture à l'origine du litige n'a été accompagnée d'aucun courrier explicatif, et les nombreux contacts téléphoniques que vous avez eus avec votre service clientèle n'ont pas répondu à vos attentes. C'est seulement 18 mois après l'émission de la facture qu'un courrier vous a été adressé.

Je considère que le fournisseur Y a manqué de diligence dans le traitement de vos réclamations, et qu'en raison de l'absence d'explications nécessaires concernant votre facturation, ce litige lui est imputable. J'estime en conséquence qu'un dédommagement de sa part serait justifié.

En outre, je rappelle au fournisseur Y que le coefficient de conversion, mention prescrite par l'article 7 de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ne saurait être utilisé comme une variable d'ajustement des factures. Lorsque survient une erreur de facturation, celle-ci devrait être corrigée au plus tôt au moyen d'une facture rectificative accompagnée d'un courrier explicatif.

Je recommande en conséquence au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC afin de compenser les désagréments subis,
- de vous proposer un échéancier de paiement compatible avec vos ressources pour le règlement de votre dette,
- de ne pas utiliser les coefficients de conversion comme une variable d'ajustement de ses factures.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copie : Fournisseur : Y
Distributeur : A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »