



Réf. 480718-189284775/MJZ

Recommandation n° 2009-046

relative à la saisine de Monsieur M

du 6 août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 6 août 2008 par Monsieur M d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

M. M souhaiterait que sa facture de régularisation annuelle, actuellement en décembre de chaque année, s'effectue en mai car il estime que sa facturation s'en trouverait réduite.

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 mensualisé pour le règlement de ses consommations de gaz naturel. La facture de régularisation annuelle s'effectue en décembre de chaque année.

M. M estime que près de 90 % de sa consommation a lieu entre décembre et mai, mois du relevé semestriel. Il demande à X d'éditer sa facture de régularisation en mai de chaque année afin, pense-t-il, de ne pas supporter l'augmentation survenant après le mois de mai sur l'ensemble de sa consommation.

Lors de la demande auprès de son fournisseur X le 5 mai 2008, un conseiller lui a précisé que c'était possible mais qu'il fallait se « dé-mensualiser » et passer pendant quelques temps à la facturation bimestrielle. Lors de cet appel, il a proposé à M. M un contrat de fourniture bi-énergie, auquel M. M indique ne pas avoir donné suite.

Il apprend fin juin 2008, lors d'un appel au service clientèle du fournisseur Y, que son contrat de fourniture d'électricité a été résilié.

M. M reçoit une facture de résiliation d'Y en date du 2 juillet 2008, et adresse un courrier recommandé au fournisseur X pour lui demander de faire le nécessaire afin de rétablir son contrat antérieur au tarif réglementé auprès du fournisseur Y.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

- Le 5 mai 2008, le client a donné son accord oral pour une offre de marché.
- Le client s'est rétracté dans les 7 jours.
- Le client confirme sa demande de rétractation par courrier du 27 mai 2008 enregistré le 30 mai 2008.
- Pour le gaz, le tarif historique B1 a été réactivé le 1^{er} juillet 2008.
- Pour l'électricité le client a été repris chez Y le 29 juillet 2008.

Suite à une demande d'observations complémentaires, le fournisseur X a fait savoir que :

- M. M bénéficie actuellement, à sa demande, d'une facturation bimestrielle.
- Le 25 novembre 2008, il a renouvelé sa demande de mensualisation avec régularisation en mai de chaque année.
- Cette demande peut être prise en compte car elle est compatible avec le calendrier de relevé de son compteur.
- La facture de régularisation annuelle des clients mensualisés prend en compte le relevé intermédiaire du compteur afin de répartir au mieux les consommations du client.

Les conclusions du médiateur

- Le litige entre M. M et son fournisseur X a pour origine la demande du client de modifier la date annuelle de régularisation de son contrat de mensualisation.
- Cette demande repose sur deux postulats avancés par le consommateur :
 - Les augmentations tarifaires ont lieu au printemps de chaque année ;
 - Une régularisation annuelle sur la base d'un relevé avant une évolution tarifaire est plus avantageuse.
- Ces deux postulats ne sont pas démontrés :
 - Les augmentations tarifaires théoriques ont lieu à chaque trimestre : les 4 dernières ont eu lieu les 15 août 2008, 30 avril 2008, 1^{er} janvier 2008 et 1^{er} avril 2006.
 - L'incidence de la date du relevé par rapport à une évolution tarifaire n'est pas avérée, et semble même peu réaliste compte tenu de la prise en compte du relevé intermédiaire dans la répartition des consommations. En outre, l'effet d'aubaine prétendu par M. M se trouverait pris en défaut en cas de baisse tarifaire.
- Par ailleurs, le médiateur ne dispose pas de suffisamment d'éléments pour évaluer le caractère abusif ou non de la souscription d'une offre combinée gaz et électricité par M. M. Il s'étonne toutefois que les procédures de bascule aient été engagées alors même que le fournisseur X reconnaît avoir reçu une demande de rétractation dans le délai légal de la part du consommateur. Il prend acte toutefois que ce volet du litige a été régularisé par le fournisseur X.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de permettre au consommateur, ainsi qu'il en a exprimé le souhait, d'être mensualisé avec une régularisation annuelle en mai de chaque année.

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 30 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE