



Réf. 480718-208752185/FF

Recommandation n° 2009-005

relative à la saisine de Monsieur B et de Mlle M

en date du 28 juillet 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 28 juillet 2008 par Monsieur B et Mlle M d'un litige avec le fournisseur de gaz naturel X.

M. B et Mlle M dénoncent des anomalies dans le rythme de leur facturation de gaz et demandent une régularisation de leurs consommations à partir du relevé de leur compteur.

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. B et Mlle M ont conclu un contrat de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé B1 avec le fournisseur X le 19 septembre 2007.

Ils n'ont reçu qu'une seule facture au jour de la saisine, relative au paiement de l'abonnement au jour de la prise d'effet du contrat. Ils demandent au fournisseur X de leur adresser les factures qu'ils n'ont jamais reçues et qui n'ont semble-t-il pas été établies.

Ils ont formulé plusieurs réclamations par téléphone et par écrit en date des 15 avril 2008 et 21 juillet 2008 auprès du fournisseur X.

En réponse, le fournisseur X a adressé aux consommateurs une facture datée du 21 janvier 2008 pour la période du 19 septembre 2007 au 18 janvier 2008, d'un montant total de 472,57 euros TTC. Elle comprend la facturation de l'abonnement pour un montant de 39,93 euros HT et de l'énergie pour 359,90 euros TTC. Elle est établie à partir d'une estimation de leurs consommations.

Les consommateurs contestent cette facture au motif que la consommation estimée et facturée ne correspond pas à leurs usages en gaz naturel. Ils souhaitent voir établi une facture sur la base d'un auto-relevé de leur compteur.

En réponse à leur demande, le fournisseur X leur a adressé une facture rectificative faisant apparaître une consommation estimée identique mais qui n'est pas facturée.

Par la suite, les consommateurs ont réitéré leur demande afin que le relevé de leur compteur soit pris en compte. Ils redoutent une facture de régularisation trop forte lors du prochain relevé cyclique de leur compteur.

Les observations

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

- Une lettre d'excuse a été adressée aux consommateurs en date du 11 septembre 2008.
- Il leur a été indiqué que leur situation avait été régularisée par l'émission de deux factures en date du 10 septembre 2008, pour un montant de 1078,57 euros correspondant à la période du 19 septembre 2007 au 9 septembre 2008.
- Ce courrier indique aux consommateurs qu'ils pourront solliciter un « *plan d'apurement* » compte tenu du montant élevé de ces factures.
- Une remise commerciale de 25 euros leur a été accordée.

Les conclusions du médiateur

- Le litige trouve son origine dans l'absence de facturation des consommateurs par le fournisseur X pendant plusieurs mois, puis dans le caractère estimé des consommations lorsque la facturation a repris.
- Le médiateur rappelle que l'émission d'une facture constitue un engagement important du fournisseur, qui conditionne l'obligation des consommateurs de payer le prix de l'énergie consommée.
- Les consommateurs se sont plaints du caractère estimé des consommations facturées en janvier 2008 après que l'interruption de leur facturation ait été corrigée. Rétrospectivement, le montant facturé en janvier 2008, sur une base estimée, correspondait bien à celui qui aurait dû être facturé au cours de cette même période sur la base des consommations réelles des consommateurs.
 - Toutefois, il était difficile aux consommateurs, compte tenu de l'absence d'index en m3 sur leur facture, de contrôler que le montant facturé correspondait bien à ce qu'ils pouvaient lire sur leur compteur.
 - En outre, la demande des consommateurs à être facturés sur la base de leurs consommations réelles (sur la base du relevé de leur compteur) était légitime et aurait dû faire l'objet d'une réponse adaptée, car la facture litigieuse corrigeait un dysfonctionnement de facturation imputable au fournisseur X. Un traitement personnalisé de cette facture aurait donc dû s'imposer.
 - Le cas échéant, le fournisseur X aurait pu formuler par écrit son refus de donner une suite favorable à leur demande.
- Par ailleurs, il eut été souhaitable que les consommateurs paient cette facture de janvier 2008, au moins partiellement, car ils n'en contestaient pas le montant mais le mode d'établissement.
- Enfin, un traitement adapté de la réclamation des consommateurs aurait permis au fournisseur X d'assurer une meilleure exécution de son obligation de facturer. Il est regrettable que les consommateurs aient dû renouveler leurs démarches à plusieurs reprises

avant d'être facturés. Ils doivent être dédommagés pour les désagréments engendrés par cette situation.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. B et à Mlle M un geste commercial de 25 euros en complément du montant de 25 euros déjà accordé, à titre de dédommagement pour les désagréments subis.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, 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 des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 21 janvier 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE