



Réf. 480718-302441282/SF

Recommandation n° 2009-102
relative à la saisine de Madame L
du 25 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 octobre 2008 par Madame L d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

Madame L conteste la facturation qui a suivi sa souscription à un nouveau contrat auprès de son fournisseur de gaz naturel.

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

Mme L disposait d'un contrat de fourniture de gaz au tarif réglementé B1 auprès du fournisseur X avec un paiement mensualisé par prélèvements automatiques. Le 12 novembre 2007, elle a souscrit un contrat d'électricité et de gaz auprès de ce même fournisseur, avec pour date d'effet le 1^{er} février 2008.

Mme L a ensuite reçu trois factures sur plusieurs mois d'intervalle :

- la facture de résiliation de son contrat de gaz du 12 février 2008, basée sur un relevé de consommations, pour un montant de 57,70 euros TTC en sa faveur,
- le 8 avril 2008, la facture de mise en service pour la partie gaz de son nouveau contrat d'un montant de 18,55 euros TTC,
- le 15 mai 2008, la facture de mise en service pour la partie électricité de son nouveau contrat d'un montant de 8,32 euros TTC.

Mme L a reçu son échéancier de paiement pour 2008-2009 de 1100 euros avec des mensualités de 110 euros du 16 juin 2008 au 16 mars 2009.

Le 16 mai 2008, Mme L a reçu une facture, basée sur un relevé de ses consommations pour le gaz et une estimation des consommations pour l'électricité, d'un montant de 857,61 euros TTC.

Etonnée par un tel montant que son budget ne lui permettait pas de régler, Mme L a fait opposition au prélèvement et a immédiatement contesté cette facture auprès des services du fournisseur X qui lui ont répondu qu'« *on a mal relevé son compteur* », tout en lui indiquant qu'elle devait régler sa facture.

Le 19 juin 2008, le fournisseur X a adressé à Mme L :

- un échéancier de paiement pour la somme de 857,60 euros payable en 4 prélèvements de 214,40 euros du 15 juillet 2008 au 15 octobre 2008 et que Mme L a accepté,
- une facture du 19 juin 2008 d'un montant de 1007,13 euros TTC en faveur de Mme L.

Or, le même jour le fournisseur X a présenté à la banque de Mme L une demande de prélèvement pour la somme de 857,60 euros qui a été refusée et qui a engendré des frais de rejet de 20 euros.

Le 1^{er} juillet 2008, le fournisseur X a présenté à la banque de Mme L une demande de prélèvement pour la somme de 967,60 euros (857,60 euros + 110 euros du plan de paiement) qui a à nouveau été refusée et qui a engendré à nouveau des frais de rejet de 20 euros.

Mi-juillet 2008, s'étonnant de ne pas être prélevée des mensualités de 214,40 euros (de son échéancier) et 110 euros (de son plan de paiement), Mme L a appelé les services du fournisseur X qui lui ont répondu que tous les prélèvements étaient refusés par sa banque, ce qu'a contesté la banque.

Le 28 juillet 2008, Mme L a reçu une facture de 153,29 euros TTC. Mme L a appelé à nouveau les services du fournisseur X pour obtenir des explications sur ce nouveau montant. Il lui a été répondu qu'une fiche réclamation avait été « remontée ».

Le 31 juillet 2008, Mme L a donc adressé au fournisseur X un mandat compte pour la somme de 324,40 euros.

Le 2 août 2008, Mme L a adressé un courrier de réclamation au fournisseur X dans lequel elle l'informe qu'elle a fait opposition à tous les prélèvements du fournisseur, qu'elle règlera ses factures par mandat compte et qu'elle va changer de fournisseur.

Le 20 août 2008, Mme L a donc adressé au fournisseur X un mandat compte pour la somme de 110 euros.

Le 24 septembre 2008, Mme L a reçu une facture de 199,29 euros TTC. Etonnée par cette nouvelle facture, Mme L a appelé les services du fournisseur X qui lui ont répondu qu'elle ne devait que la somme de 199,29 euros TTC.

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 Mme L le 5 janvier 2009 dans lequel il indique que le fournisseur X :

- « *Après une étude approfondie de votre dossier, et afin de clarifier votre dossier ainsi que votre situation de compte client (...) a procédé à l'annulation des factures postérieures à votre passage en offre de marché, soit le 1^{er} février 2008. Une facture récapitulative vous a ainsi été adressée.* »

- « Cette facture, émise le 5 janvier 2009, tient compte de la régularisation de vos consommations et de vos abonnements du 1^{er} février 2008 jusqu'à la résiliation de votre contrat de gaz naturel et d'électricité. »
- « J'attire votre attention sur le fait que les dates et les index mentionnés pour la résiliation de vos contrats nous ont été communiqués par le gestionnaire de réseau suite au changement de fournisseur d'énergies. »
- A la suite du détail de la situation du compte client de Mme L, le solde dû par la consommatrice est de 869,62 euros TTC.
- « Par ailleurs vous recevrez (...) une facture portant annulation des frais facturés ainsi qu'un geste commercial de 50 euros attribué en dédommagement du préjudice subi. Ces sommes viendront en déduction de votre solde dû de 869,62 euros TTC. »
- Le fournisseur X a également transmis la facture du 9 janvier 2009 d'un montant de 118,03 euros TTC en faveur de Mme L et correspondant aux remboursements énoncés dans le courrier du 5 janvier 2009.

Le médiateur a recueilli auprès de Mme L l'ordonnance du juge de l'exécution chargé du surendettement du tribunal de grande instance de P du 31 mars 2009, saisi par la commission de surendettement aux fins de vérification de la créance de X à la demande de Mme L, qui énonce que la créance du fournisseur X doit être écartée de la procédure de surendettement car « son bien fondé n'est absolument pas établi ».

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une anomalie dans la facturation de Mme L lors de son changement de contrat, aggravé par le mauvais traitement de ses réclamations et des factures comportant de multiples anomalies.
- L'erreur initiale a été implicitement reconnue par le fournisseur X qui a finalement procédé à l'annulation de toutes les factures postérieures au 1^{er} février 2008, date de prise d'effet de son nouveau contrat.
- Toutefois, la facture rectificative émise le 5 janvier 2009 n'a pas réussi à clarifier le dossier de Mme L car elle comporte elle-même de nouvelles erreurs grossières. Malgré une analyse approfondie de la facturation de la consommatrice, le médiateur a été dans l'incapacité d'identifier la créance réelle du fournisseur X à l'égard de Mme L.
- Le médiateur constate d'ailleurs que les contestations de Mme L concernant le bien fondé de la créance de 869,62 euros TTC réclamée par le fournisseur X ont été confirmées par une décision de justice.
- le médiateur estime donc que la créance de 869,62 euros TTC doit être annulée. Cette solution paraît d'autant plus équitable compte tenu de la part de la responsabilité des dysfonctionnements de facturation du fournisseur X dans l'aggravation de la situation de la consommatrice des désagréments subis du fait du mauvais traitement de ses réclamations et des sommes qu'elle a déjà réglées (434,50 euros TTC),

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'annuler la créance de 869,62 euros TTC à l'encontre de Mme L.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 17 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE