



Réf. 480718-259583612/CK

## **Recommandation n°2009-040**

### **relative à la saisine de Madame H**

### **du 26 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 26 septembre 2008 par Madame H d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Mme H ne comprend pas différentes factures de gaz : elle conteste les estimations mentionnées, reproche l'absence de lisibilité des factures et demande ainsi des factures plus détaillées et basées sur une consommation la plus précise possible.

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**

Par des courriers en date du 3 mars 2008 et du 5 juin 2008, Mme H demande à son fournisseur X des explications au sujet de sa facture rectificative du 20 février 2008, basée sur l'index qu'elle a transmis. Dans cette facture, elle ne retrouve pas mention de l'index en m<sup>3</sup> qu'elle a préalablement communiqué à son fournisseur.

Elle demande « *une facture rectificative exacte et détaillée* », ainsi que la prise en compte d'un précédent règlement effectué en décembre 2007.

##### **Les observations**

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- au mois de mars 2008, à la réception de sa facture rectificative du 20 février 2008, la consommatrice a demandé des explications car elle ne comprenait pas cette facture qui par ailleurs, ne prenait pas en compte le règlement effectué au mois de décembre 2007 ;
- les réponses apportées à la consommatrice que ce soit par courrier ou par téléphone ne l'ont pas satisfaite ;

- le 10 novembre 2008, le fournisseur X a fait parvenir à la consommatrice un récapitulatif de ses factures et règlements pour la période de juin 2007 à octobre 2008 ;
- ces factures représentent, pour la période de juin 2007 à octobre 2008, une consommation réelle de 678 m<sup>3</sup>, soit 7754 kWh.

### **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine plusieurs incompréhensions par la consommatrice de sa facture de fourniture de gaz : différence entre les m<sup>3</sup> et les kWh et les nouveaux principes de facturation du fournisseur X depuis début 2008 en particulier.
- La complexité des principes de facturation du fournisseur X a été déjà exposée dans la recommandation n°2008-029. Le fournisseur X a informé le médiateur qu'une modification de ses factures estimées était mise en œuvre depuis janvier 2009.
- Dans le cas de Mme H, le médiateur a vérifié, au vu des éléments transmis par la consommatrice, que la facturation était correcte.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande à Mme H de régler sans tarder le solde de ses factures de gaz.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la branche énergie France du 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 24 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE