



Réf. 480718-197601502/FF

Recommandation n° 2009-023/PG
relative à la saisine de Monsieur G
en date du 9 juillet 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 9 juillet 2008 par Monsieur G d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

M. G conteste une facture dont le montant des consommations facturées au verso ne correspond pas au montant indiqué sur l'historique de consommation au recto.

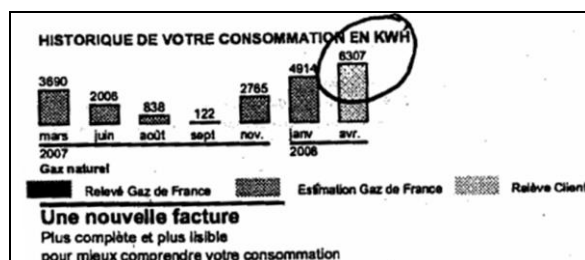
La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

M. G a reçu une facture en date du 1^{er} avril 2008 établie à partir des index qu'il a transmis à son fournisseur X.

Cette facture fait apparaître un montant des consommations facturées pour la période du 2 octobre 2007 au 1^{er} avril 2008 différent de celui qui est reporté sur le graphique d'historique de consommation. L'élément de l'histogramme correspondant au mois d'avril indique une consommation de 6307 kWh. Au verso, il est indiqué que le consommateur a consommé 13986 kWh pour la période du 2 octobre 2007 au 1^{er} avril 2008. Le montant de 6307 kWh ne figure nulle part au verso de la facture.



Extrait du recto la facture litigieuse de M. G

FEUILLE 1/1	Numéro de compteur	Ancien index	Nouvel index	Quantité/ Consommation en m3	Consommation en kWh	Prix unitaire/ mensuel HT en euros	Montant hors TVA en euros	Taux de TVA
Gaz naturel Gaz Tarif B1 réglementé								
> Abonnement du 29/03 au 28/05/08								
> Consommation du 02/10/07 au 01/04/08	996	16 122	17 390	1 268	13 986	10,09 ⁽¹⁾	20,52	5,5 %
calculée sur la base de l'index -3- ⁽²⁾								
> Consommation du 03/10 au 31/12/07					6 916	0,03600	248,98	19,6 %
calculée sur la base de l'index -3-								
> Consommation du 01/01 au 01/04/08					7 070	0,03750	265,13	19,6 %
calculée sur la base de l'index -3-								
> Déduction du montant HT des consommations estimées facturées du 29/09/07 au 28/01/08							-280,04	19,6 %
calculée sur la base de l'index -3-								
Total Gaz naturel							254,59	
Profil et CAR : P012 000 000 016 719								
⁽²⁾ Coefficient de conversion de m3 à kWh : 11.03								
Total Hors TVA en euros							254,59	
Total TVA à 5,5 %							1,13	
Total TVA à 19,6 %							45,88	
Total TTC en euros							301,60	

Extrait du verso de la facture litigieuse de M. G

Le consommateur joint à sa demande les différentes factures reçues antérieurement à la facture objet du litige. Sur ces factures, les informations figurant sur l'historique de consommation correspondent bien à celles qui sont mentionnées au verso de la facture.

Plus précisément, le montant figurant au verso sous la colonne des consommations était reporté sur l'historique de consommation de la période figurant au recto de la facture.

Le consommateur a contesté cette facture par lettre en date du 12 avril 2008 auprès de son fournisseur X au motif que l'historique de consommation pour la dernière période de facturation ne correspondait pas au détail de sa facture. Sans réponse, il a réitéré sa réclamation par lettre en date du 6 juin 2008.

Les observations

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

- « Le client pensait qu'il y avait une erreur d'index suite à une forte consommation. A la date du 25 juillet 2008, le client a confirmé par téléphone que la facturation était correcte. A ce jour le règlement n'est toujours pas en notre possession. »

Le fournisseur X a joint à ses observations un courrier confirmant la facturation adressée au consommateur et détaillant les éléments de réponse de la saisine :

- « Comme cela vous a été indiqué lors de votre entretien téléphonique du 25 juillet 2008 avec un conseiller Gaz de France DolceVita, je vous confirme l'exactitude de votre facture du 1^{er} avril 2008, d'un montant de 301,60 euros TTC.
- En effet, cette facture prend bien en compte l'index gaz que vous nous avez communiqué le 01 avril 2008, soit 17390m³.
- En ce qui concerne l'historique de vos consommations, vous pouvez constater qu'en additionnant les différentes consommations facturées depuis novembre 2007 le total est de 13986 kWh, soit 2785 kWh (novembre 2007) + 4914 kWh (janvier 2008) + 6307 kWh (avril 2008).
- A titre d'information, le gestionnaire du réseau de distribution de gaz effectue le relevé de vos consommations en mars et en septembre. »

Le médiateur national de l'énergie a formulé une demande d'observations complémentaires au fournisseur X en lui demandant de préciser pourquoi l'historique de consommation apparaissant sur la facture du 15 avril 2008 n'était pas en cohérence avec le verso de cette facture qui affiche 13986 kWh.

Le fournisseur X a répondu que :

- « Les 13986 kWh représentent la consommation totale enregistrée durant la période complète allant du 02/10/2007 au 01/04/2008.
- Sur l'histogramme, la consommation figurant, soit 6307 kWh correspond à la consommation totale de la période moins les kWh facturés lors des factures estimées précédentes. Soit 13986 kWh moins les 2765 kWh (facture du 27/11/2007) et moins les 4914 kWh (facture du 28 janvier 2008) ce qui donne 6307 kWh. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige trouve son origine dans un problème d'incompréhension de la facture du fournisseur X, suite à une évolution de son mode d'établissement.
- Le fournisseur X a modifié début 2007 son mode de facturation pour les clients facturés tous les deux mois, en n'établissant plus que deux fois par an des factures sur la base de consommations en m³. Chacune de ces deux factures retranche de la consommation du semestre écoulé les montants facturés dans deux factures intermédiaires sur la base de consommations estimées en kWh. Cette évolution n'a pas été sans conséquence sur la lisibilité de l'historique de consommation du client qui figure au recto de la facture.
- L'historique de consommations qui figure au recto reprend les consommations des deux factures intermédiaires précédentes, ainsi que, pour la période en cours, la différence entre les consommations estimées précédemment et la consommation totale facturée sur le semestre. Aucune des valeurs de consommation figurant dans le graphique ne figure au verso de la facture, ce qui est l'objet de la réclamation de M. G.
- En l'espèce, sur la facture du 1^{er} avril 2008 de M. G, la valeur affichée dans l'historique de consommation pour la période en cours correspond bien à ce qui est facturé sur cette période. Toutefois, pour le vérifier, il a fallu de se munir de ses 2 factures précédentes et d'une calculatrice, ce qui n'était pas le cas avec les factures établies antérieurement.
- Le médiateur considère que l'affichage de l'historique de consommation tel qu'il est mis en oeuvre par le fournisseur X n'est pas satisfaisant car il est peu lisible et peu clair pour le consommateur. Le fournisseur X porte sans doute une grande part de la responsabilité de cet état de fait, mais pas uniquement.
- Plus généralement, le mode d'établissement des factures d'un fournisseur résulte de la prise en compte de trois contraintes principales :
 - Les contraintes de son système de facturation ;
 - Les contraintes imposées par le système d'information du distributeur ;
 - Les contraintes légales et réglementaires, comme l'arrêté relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel du 2 juillet 2007.
- Le médiateur estime qu'il serait nécessaire, à l'aube d'une année et demi de retour d'expérience après l'ouverture des marchés, d'analyser l'impact des choix qui ont été retenus sur la compréhension des factures par le consommateur. On peut en particulier s'interroger sur la lisibilité des historiques de consommations.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler intégralement le montant de la facture contestée.

Le médiateur national de l'énergie recommande que soient engagés dans le cadre des instances de concertation mises en place sous l'égide de la CRE des travaux sur l'amélioration de la lisibilité des factures d'électricité et de gaz naturel, et notamment de l'historique de consommation.

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

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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 16 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE