



Réf. 480718-320313142/CK

Recommandation n° 2009-090/PG
relative à la saisine de l'association CLCV du 12 novembre 2008
pour le compte de Monsieur P
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 novembre 2008 par l'association CLCV pour le compte de Monsieur P d'un litige avec le fournisseur d'électricité et de gaz X.

M. P conteste le montant de différentes factures qu'il estime « *exorbitant* » et demande des explications sur les factures d'énergie qu'il ne comprend pas.

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

Monsieur P disposait d'un contrat de fourniture de gaz naturel au tarif B1. En décembre 2007, il a souscrit à une offre de marché « *formule XXXX contrat d'électricité et de gaz* » avec pour date d'effet le 1^{er} mars 2008.

Par courrier du 11 juin 2008, l'association CLCV, agissant pour le compte de M. P, a reproché au fournisseur X de ne pas avoir accordé au consommateur, comme il était convenu, une remise de 47,84 euros TTC. Par ailleurs, l'association conteste différentes factures : la facture de résiliation du 6 mars 2008 au motif que l'index indiqué comme relevé est erroné ainsi que la facture estimée du 2 juin 2008 au motif que son montant, 391,30 euros TTC, est excessif par rapport aux consommations réelles du consommateur. Le consommateur a demandé le relevé « *correct* » de son compteur par un technicien, le remboursement du trop perçu suite à la régularisation des factures du 6 mars et du 2 juin 2008 et la somme de 50 euros en raison des frais téléphoniques engagés.

Le 19 août 2008, l'association a rappelé que depuis le mois de janvier 2008, le consommateur a reçu « *des factures exorbitantes qui ne correspondent à rien* », a réitéré les demandes formulées dans le

courrier précédent et a contesté l'index indiqué comme relevé figurant dans la facture du 23 juin 2008.

Les observations

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

- « Monsieur et Madame P ont souscrit à notre offre de marché « contrat d'électricité et de gaz pour deux ans », avec effet au 1^{er} mars 2008.
- Le 6 mars 2008, Monsieur et Madame P demandent que la facture de résiliation de l'ancien contrat au tarif régulé, basée sur l'index calculé estimé à 3840 m³ soit rectifiée car leur compteur indique l'index de 3537 m³ le 13 mars 2008.
- Dans un premier temps, nous confirmons à nos clients par notre courrier du 13 juin 2008, la déduction de la remise commerciale liée à la souscription de cette offre de 40 € HT soit 47.84 € TTC. Un geste commercial d'un montant de 15 € est également accordé à nos clients pour le dédommagement des frais encourus par ses démarches.
- Par ailleurs, nous avons bien remis en conformité le contrat de clients et avons en ce sens édité les factures rectificatives (...) les 20 juin 2008 et le 23 juin 2008. Le remboursement de la somme de 73.56 € a été effectué en date du 24 juin 2008. Le 6 août, un courrier de confirmation du remboursement précité est envoyé.
- Nous avons par ailleurs porté au crédit du compte de nos clients la somme de 29.90€ au titre de dédommagement global. (...) La situation de compte de nos clients, Monsieur et Madame P est, à jour, régularisée. »
- Un courrier explicatif a été envoyé au consommateur le 22 décembre 2008.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une incompréhension par le consommateur de ses factures de gaz, en particulier de ses factures rectificatives.
- Les consommations facturées à M. P initialement étaient erronées pour des motifs qui n'ont pas été expliqués par le fournisseur X. Toutefois, ces consommations ont été régularisées en juin 2008 avec l'émission de différentes factures rectificatives qui ont annulé et remplacé des factures antérieures. A cette occasion, le fournisseur X a émis des factures d'un montant créditeur et a finalement remboursé au consommateur la somme de 73,26 euros TTC le 24 juin 2008.
- La présentation des factures, qui ne précise pas le détail des sommes à déduire, n'a pas permis au consommateur de comprendre que les différents remboursements effectués par son fournisseur sont venus en déduction du montant des factures postérieures qu'il devait régler.
- Le médiateur a vérifié la facturation du consommateur et n'a décelé aucune anomalie, mais il en confirme le manque de lisibilité. La remise de 47,84 euros TTC correspondant à la souscription de l'offre duale a bien été accordée : elle a été déduite du montant de la facture du 20 juin 2008.
- Le fournisseur X a accordé au consommateur un geste commercial de 15 euros TTC, figurant sur la facture du 11 juin 2008 sous le terme de « participation aux frais téléphoniques » ainsi que la somme de 29,90 euros TTC, venue en déduction du montant de la facture datée du 28 octobre 2008. C'est ainsi la somme totale de 44,90 euros TTC qui a été accordée au

consommateur dans la cadre de son litige. Le médiateur estime cette somme satisfaisante au regard des désagréments subis.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie estime satisfaisant la somme de 44,90 euros TTC que le fournisseur X a déjà versé à M. P dans le cadre de son litige.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X, afin d'éviter les incompréhensions de facturation, d'accompagner ses factures rectificatives d'une explication écrite.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'au consommateur et à l'association CLCV.

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 quatre exemplaires, le 3 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE