



Réf. S2009-0246/SF

Recommandation n° 2009-153/PG
relative à la saisine de Maître B au nom et pour le compte de
Madame A en date du 16 janvier 2009
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 janvier 2009 par Maître B, au nom et pour le compte de Madame A, d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

Mme A conteste le redressement de facturation d'un montant de 638,09 euros TTC faisant suite au constat de dysfonctionnement de son compteur de gaz.

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

Le 13 mars 2008, le compteur de gaz de Mme A a été remplacé par le distributeur A au motif qu'il n'enregistrait plus de consommations en gaz naturel.

Le 24 juin 2008, le distributeur A a adressé à Mme A une proposition de redressement de gaz comportant une évaluation de consommation de 16601 kWh pour la période du 17 février 2006 au 13 mars 2008, date de remplacement du compteur. Le distributeur A a joint le détail du calcul et précisé la possibilité pour la consommatrice de contester cette évaluation.

Les 2 juillet et 4 août 2008, Mme A a contesté la proposition de redressement par courrier au distributeur A précisant que les agents du distributeur avaient effectué plusieurs relevés de compteur pendant ces deux ans sans constater de dysfonctionnement et que ses habitudes de consommations auraient changé.

Par courrier en date des 29 juillet et 20 août 2008, le distributeur A a expliqué à Mme A la procédure de redressement.

Le 30 septembre 2008, le fournisseur X a adressé à Mme A trois factures rectificatives dont la première, d'un montant de 661,54 euros TTC, incluait le redressement de ses consommations du 15 février 2006 au 13 mars 2008.

Le 23 octobre 2008, Maître B, avocat intervenant au nom et pour le compte de Mme A a adressé un courrier de contestation au fournisseur X qui ne lui a pas répondu.

En revanche, le fournisseur X a adressé plusieurs lettres de relance à Mme A qui a contesté à chaque fois en précisant que son dossier était pris en charge par son avocat.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie en date du 20 mars 2009, le distributeur A a transmis le 25 mars 2009 la chronologie des index du compteur de Mme A

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie en date du 20 mars 2009, le fournisseur X a transmis le 10 avril 2009 la copie d'un courrier qu'il a adressé à Maître B le 31 mars 2009 dans lequel il indique que :

- la période de dysfonctionnement est du 18 août 2006 au 12 mars 2008,
- la consommation estimée pendant cette période par le distributeur A est de 14003 kWh,
- la régularisation de consommation a donné lieu à l'édition le 30 septembre d'une facture d'un montant de 661,54 euros TTC.

Le fournisseur X précise également :

- qu'au regard de la consommation réelle enregistrée par le nouveau compteur de Mme A sur une période d'environ onze mois, il considère que le réajustement du distributeur « *n'est en aucun cas au désavantage de notre cliente.* » Il confirme donc le bien-fondé du redressement effectué ;
- qu'il a proposé la mise en place d'un délai de paiement pour le solde restant dû et attend la réponse de Mme A.

La consommatrice a informé le médiateur national de l'énergie qu'à la suite de sa saisine, elle a reçu des courriers de relance de la société Contentia International et du fournisseur X pour un montant de 638,10 euros TTC et qu'elle a adressé à chacun une réponse en lettre recommandée avec avis de réception indiquant que son dossier était suivi par son avocat et le médiateur national de l'énergie.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine des anomalies dans la détection et la correction du dysfonctionnement du compteur de Mme A :
 - la détection tardive du défaut d'enregistrement des consommations de l'intéressée,
 - une information peu claire de la consommatrice sur les paramètres du redressement et sur la facturation de ce redressement.

Sur la détection tardive du défaut d'enregistrement des consommations de l'intéressée.

- Le médiateur national de l'énergie considère que le distributeur A aurait pu détecter le dysfonctionnement de compteur de Mme A dès le relevé du 16 août 2007 puisqu'aucune consommation n'avait été enregistrée par le compteur entre le 18 août 2006 et le 15 février 2007.
- En effet, l'analyse de l'historique des relevés du compteur fait clairement apparaître que le compteur a dû se bloquer entre le relevé du 17 février 2006 et le relevé du 18 août 2006, puis a cessé d'enregistrer les consommations du 18 août 2006 au 13 mars 2008, date du changement de compteur.

- Ainsi, il a fallu quatre relevés successifs (18 août 2006, 15 février 2007, 16 août 2007, 15 février 2008) pour que le dysfonctionnement du compteur soit suspecté, alors que son index est resté le même pendant toute cette période.
- Le médiateur national de l'énergie admet que deux relevés de compteur indiquant le même index ne constituent pas un indice suffisant pour suspecter un dysfonctionnement de compteur car le distributeur A pourrait émettre l'hypothèse de la non occupation du logement du consommateur durant cette période entraînant une consommation nulle. En revanche, trois relevés de suite identiques constituent un indice raisonnable sur une période significative de temps pour que le distributeur A soupçonne un dysfonctionnement du compteur et vérifie cette éventualité.
- Le médiateur national de l'énergie considère que le distributeur disposait de suffisamment d'éléments objectifs pour soupçonner un dysfonctionnement de compteur au bout d'une année et procéder aux vérifications nécessaires dans le cadre de sa mission de contrôle de conformité des points de livraison. En conséquence, la durée du redressement devrait être limitée à une période d'une année.

Une information peu claire de la consommatrice sur les paramètres du redressement et sur la facturation de ce redressement.

- Le médiateur s'étonne des incohérences concernant la période de dysfonctionnement indiquée à la consommatrice par le distributeur A et le fournisseur X. Selon le premier, il s'agit de la période du 17 février 2006 au 13 mars 2008 et selon le second il s'agit de la période du 18 août 2006 au 12 mars 2008.
- Le médiateur s'étonne également des variations de la consommation évaluée qui en découlent. Selon la première proposition du distributeur A la consommation estimée à facturer est de 16 601 kWh, puis dans un second courrier elle est de 14 466 kWh, puis à nouveau de 16 601 kWh, pour être de 14 003 kWh sur la facture du fournisseur X du 30 septembre 2008.
- Le médiateur estime que ces incohérences sont révélatrices d'un dysfonctionnement dans l'interface entre le distributeur A et le fournisseur X. Il est inconcevable compte tenu des règles de fonctionnement du marché qu'un fournisseur facture des quantités différentes de celles qui lui sont communiquées par le distributeur.
- En outre, le médiateur considère que la proposition de redressement du distributeur A et sa facturation par le fournisseur X ont pu apparaître totalement incompréhensibles à Mme A et ont justifié ses demandes d'explications.
- Le fournisseur X a, en effet, adressé le 30 septembre 2008 trois factures rectificatives successives, dont la première prend en compte le redressement de consommation de gaz naturel effectué par le distributeur A sous la rubrique habituelle « *consommation* » et non « *autres frais : estimation suite compteur bloqué* » comme cela apparaît dans d'autres dossiers similaires. Le redressement de consommation suite à un dysfonctionnement de compteur est une situation d'exception qui devrait être identifiée de manière isolée et distincte dans le cycle de facturation. Le médiateur considère donc que la facturation du redressement n'était pas compréhensible par la consommatrice et qu'un courrier explicatif aurait dû être joint à ces trois factures rectificatives.
- Le médiateur national de l'énergie estime enfin que le traitement de la réclamation de Mme A par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant. En effet, ce dernier n'a répondu au courrier adressé par son avocat, Maître B, qu'à la suite de sa saisine et a ensuite confié le recouvrement de sa créance à une société de recouvrement sans attendre la recommandation de solution au litige.
- Mme A doit donc être dédommée pour les désagréments qu'elle a subis dans le traitement de sa réclamation.

- Il convient de noter que rien n'oblige un fournisseur à stopper le recouvrement de ses factures pendant l'examen d'une saisine du médiateur national de l'énergie. Toutefois, confier le recouvrement de la créance à un organisme spécialisé laisse entendre que le fournisseur n'est pas favorable à une solution amiable au litige.
- Le médiateur national de l'énergie considère que les fournisseurs ne devraient pas engager de procédures de recouvrement avec des organismes spécialisés dès lors que la créance est sérieusement contestée et qu'une saisine, déclarée recevable, est en cours d'examen.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A :

- de limiter la période de redressement à une année,
- d'accorder un dédommagement à Mme A de 25 euros TTC pour les désagréments subis du fait de la détection tardive du dysfonctionnement de son compteur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de corriger la facturation de Mme A en fonction du nouveau redressement établi par le distributeur A;
- d'accorder à Mme A la somme de 50 euros TTC pour les désagréments subis dans le traitement de sa réclamation

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X et aux autres fournisseurs de ne pas engager et le cas échéant de suspendre les procédures de recouvrement avec des organismes spécialisés dès lors qu'une saisine a été déclarée recevable et est en cours d'examen.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X, ainsi qu'à Maître B et à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A informeront 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 et de son avocat.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 15 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE