



Réf. 480718-168704974/CL

Recommandation n° 2008-025
relative à la saisine de Mme M du 9 juin 2008 concernant un
litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 9 juin 2008 par Madame M d'un litige avec son fournisseur X.

Madame M conteste sa facture annuelle de régularisation du 26 septembre 2007, dont le montant (318,81 euros) est six fois plus élevé que ses factures habituelles.

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 M a reçu le 26 septembre 2007 sa facture annuelle de régularisation dont le solde de 318,81 euros, précédé de la mention « non prélevé », lui paraît disproportionné compte tenu de ses usages. En effet, Mme M n'utilise le gaz que pour la cuisson et sa facturation annuelle ne dépasse pas 55 euros. Mme M atteste de plus que ses usages sont constants depuis de nombreuses années.

Mme M a contesté sa facture du 26 septembre 2007 à plusieurs reprises par téléphone. Le service clientèle de son fournisseur lui a écrit le 9 novembre 2007 pour la joindre « *en urgence au sujet de ses consommations de gaz* ». Il n'a pas donné suite à la réclamation de Mme M, lorsqu'elle l'a rappelé. Dans un courrier daté du 13 novembre 2007, Mme M exprime le refus catégorique du prélèvement de la facture litigieuse sur son compte bancaire. Pourtant, un prélèvement de 318,81 euros a été opéré sur son compte bancaire en décembre 2007.

Mme M a réclamé le remboursement de cette somme à plusieurs reprises par téléphone puis par un courrier recommandé avec accusé de réception, envoyé le 13 mars 2008. Ses réclamations sont restées sans suite en dépit des assurances contraires données par téléphone par les interlocuteurs de son service clientèle.

Les observations

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

- son service clientèle n'a pas enregistré de réclamations de Mme M avant son appel du 2 janvier 2008, lors duquel elle a demandé une réponse à son courrier du 13 novembre 2007.
- Une délégation régionale a été contactée le 20 mai 2008 pour mener les investigations appropriées sur la facture contestée.
- En l'absence de réponse de cette délégation régionale et faisant suite à la saisine du médiateur de l'énergie, des investigations ont été demandées directement au distributeur GrDF : « Dans le cas d'une erreur, un redressement du relevé sera réalisé avec l'envoi à la cliente d'une facture rectificative créditrice. »

Le médiateur a également demandé ses observations au distributeur GrDF, qui a transmis les éléments suivants :

- Le compteur de Mme M a été changé le 10 août 2007, dans le cadre du renouvellement périodique des appareils de comptage.
- Le relevé de ce compteur, effectué lors de sa dépose, a été enregistré à la valeur de 644 m3. L'analyse des consommations de Mme M depuis le changement du compteur (3 m3 au 25 septembre 2007, 16 m3 au 27 mars 2008 et 26 m3 au 5 août 2008) permet de « confirmer que l'index [relevé le 10 août 2007] était erroné ».
- GrDF propose d'annuler les consommations décomptées entre le précédent relevé du compteur (199 m3) et l'index présumé erroné (644 m3), soit une consommation de 445 m3 et d'opérer une régularisation sur la base de 45 m3 (consommation annuelle habituelle de la consommatrice). Cette opération équivaut à considérer que l'index de dépose était de 244 m3 au lieu de 644 m3.

A la suite des éléments transmis par GrDF, le médiateur a demandé à GDF de préciser les modalités de révision ou la facturation de Mme M et des précisions sur les raisons du prélèvement de 318,81 euros opéré sans que l'intéressée en ait été informée et malgré son opposition.

- Sur le premier point, X a indiqué avoir fait le nécessaire le 8 octobre 2008 pour que le compte de Mme M soit crédité sous dix jours de la somme de 278,62 euros, correspondant au remboursement de la différence des consommations facturées entre l'index 644 m3 et 244 m3. Un courrier a été adressé à Mme M pour l'informer de ce virement.
- Sur le second point, X a précisé que la facture de 318,81 euros avait dans un premier temps été « déroutée » compte tenu de son montant anormalement élevé par rapport aux consommations habituelles de Mme M. « Un agent devait en vérifier la cohérence. Or, entretemps, ce dossier a migré de l'ancien système d'information au nouveau. C'est un dysfonctionnement lors de la migration qui a entraîné le prélèvement sans information préalable de notre cliente. Pour information, aujourd'hui dans le nouveau système d'information et dans un cas similaire, si la facture nécessite d'être analysée, elle n'est pas éditée tant qu'un agent l'ayant vérifiée ne l'a pas validée. »

Les conclusions du médiateur

- Une erreur dans le relevé de l'index de dépose du compteur de Mme M est à l'origine du litige. Cette erreur est imputable au distributeur GrDF qui l'a reconnue.
- Les désagréments qui en ont résulté pour Mme M sont principalement dus à des dysfonctionnements imputables à son fournisseur qui les a reconnus :
 - X a reconnu avoir prélevé à tort la somme de 318,81 euros sur le compte de Mme M malgré son opposition et sans l'en avoir informée préalablement en raison d'un dysfonctionnement interne. Mme M s'est trouvée, du fait de ce débit bancaire imprévu, dans une situation financière délicate.
 - Les réclamations de la consommatrice par écrit et par téléphone sont restées sans suite. Il incombait à X de conduire les investigations nécessaires et de demander au distributeur de contrôler la pertinence du relevé de dépose du compteur. Du fait de ces dysfonctionnements dans le traitement de sa réclamation, le prélèvement indu de 318 euros n'a été restitué à la consommatrice que sur intervention du médiateur national de l'énergie, près d'un an plus tard.
- Il convient de dédommager Mme M pour les désagréments qu'elle a subis du fait de ces dysfonctionnements.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de dédommager Mme M à hauteur de 100 euros.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, 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 15 octobre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE