



Réf. 480718-352494282/MJZ

Recommandation n° 2009-092/PG
relative à la saisine de Madame O
du 19 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 novembre 2008 par Madame O d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Mme O conteste l'index du compteur de gaz pris pour l'émission de la facture de résiliation du logement qu'elle a quitté en juillet 2008.

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 O a occupé un logement entre le 12 juin 2007 et le 1^{er} septembre 2008. Elle a souscrit à son arrivée un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X avec comme index de départ 8 450 m³. Après son déménagement, elle a reçu une facture de résiliation, d'un montant de 485,22 euros TTC, établie sur la base d'un index calculé de 9 875 m³.

Mme O conteste cet index qu'elle estime très surévalué par rapport au relevé de son compteur (8642m³) effectué lors de son état des lieux de sortie. Elle a refusé de payer cette facture dont le recouvrement a été confié par son fournisseur à un organisme spécialisé.

Les observations

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

- Mme O a contacté le fournisseur X le 12 juin 2007 pour une demande de mise en service de fourniture de gaz. A cette occasion, elle a communiqué l'index de son compteur (8 450m³). Conformément aux procédures en vigueur, le fournisseur a transmis cet index au distributeur A, qui l'a refusé, le compteur n'étant pas accessible.

- Le distributeur A a communiqué au fournisseur un index à 8 902 m³ pour l'ouverture du contrat de fourniture.
- Mme O a demandé la résiliation de son contrat de fourniture de gaz naturel le 21 août 2008 pour le 1^{er} septembre 2008. Le fournisseur X lui a signalé que sa présence ou la présence d'un tiers était nécessaire à cette date, et qu'une intervention du distributeur A était programmée.
- Le 29 août 2008, le distributeur A a averti le fournisseur qu'il ne réaliserait pas l'intervention. Il a alors transmis l'index 9875m³ comme index de résiliation.
- Mme O conteste cet index par courrier du 6 octobre 2008 et communique l'index qu'elle relève sur le compteur : 8 642m³.
- Le fournisseur X annonce qu'il va porter une réclamation à la connaissance du distributeur A afin que celui-ci procède aux vérifications et modifications nécessaires pour corriger la consommation de gaz naturel de Mme O. Dans cette attente, le fournisseur X ne peut corriger la facturation de Mme O.

Le médiateur national de l'énergie a également demandé au distributeur A ses observations :

- Le client a communiqué un index auto-relevé le 12/10/2007 à 8569 m³ ce qui a permis de corriger l'index erroné de mise en service.
- Le compteur étant inaccessible, aucune relève n'a été effectuée pour ce client depuis cette date. L'index de résiliation a été estimé à 9875 m³ le 01 septembre 2008.
- L'index de fin de contrat pour Mme O retenu est l'index de départ pour le contrat de son successeur dans le logement (établi le 5 décembre 2008), soit 8642 m³.
- Un redressement a été réalisé le 21 janvier 2009, comportant l'annulation des consommations de l'index 8 569m³ à 8 975m³, période du 10 octobre 2007 au 1^{er} septembre 2008, et remplacé par une consommation de l'index 8 569m³ à 8 642m³ pour la même période.

La consommatrice a confirmé avoir reçu une facture de régularisation en date du 9 mars 2009, faisant apparaître un montant dû de 148,77 euros TTC. Cette dernière facture annule et remplace toutes les factures précédentes, en particulier une facture qui faisait apparaître un trop perçu de 443 euros TTC, et qui a donné lieu à l'émission d'un chèque de remboursement adressé à la consommatrice.

Par ailleurs, le fournisseur X a accordé un geste commercial de 50 euros à Mme O en compensation des désagréments subis.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation d'un index de résiliation, estimé au lieu d'être relevé, en raison d'une annulation de l'intervention prévue par le distributeur A.
- La correction de cette anomalie par le distributeur, qui a retenu comme index de résiliation du contrat de Mme O l'index d'ouverture du contrat de son successeur dans l'appartement est une solution satisfaisante pour la consommatrice dans le cas d'espèce, puisque l'index de mise en service de son successeur est identique à l'index qu'elle avait elle-même relevé lors de son état des lieux de sortie.

- Toutefois, le médiateur estime qu'un consommateur ne devrait pas être pénalisé par une situation qui ne lui est pas imputable, en l'occurrence l'annulation de l'intervention du distributeur pour relever le compteur lors de son état des lieux de sortie. Le distributeur A aurait dû, compte tenu de sa responsabilité dans l'annulation du rendez-vous, accepter un index de clôture auto-relevé par la consommatrice et ne pas attendre la mise en service de son successeur.

Enfin, le médiateur regrette que la réclamation de la consommatrice auprès de son fournisseur n'ait pas fait l'objet d'un traitement satisfaisant avant sa saisine. En outre, le médiateur regrette les erreurs multiples commises par le fournisseur X dans la régularisation de la facture de résiliation : émission d'une facture avec un avoir inexpliqué, émission d'une nouvelle facture avec un index de départ erroné. Toutefois, ces erreurs se traduisent par un trop perçu en faveur de la consommatrice correspondant à 120 m³ de gaz environ pour un montant de 60 euros environ qui complète le geste commercial de 50 euros accordés. Le montant de ce dédommagement apparaît satisfaisant au regard des désagréments subis par la consommatrice.

La recommandation du médiateur

Le médiateur estime satisfaisant le geste commercial de 50 euros proposé par le fournisseur X à Mme O, complété par une remise accordée sur ses consommations de gaz de 60 euros qui correspondent à 120 m³.

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

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 quatre exemplaires, le 3 juin 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE