

**Recommandation n° 2010-290/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Mme K.  
Département : 93

Fournisseur(s) : X  
Distributeur : A  
Energie : Gaz naturel

**L'examen de la saisine**

En 2002, Mme K. a souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur X pour l'alimentation de son appartement.

Le 1<sup>er</sup> avril 2008, la consommatrice a quitté son logement et a résilié son contrat.

Le 19 avril 2008, le propriétaire de l'appartement qu'elle louait a communiqué au fournisseur X l'index auto-relevé de son compteur qui était de 15944 m<sup>3</sup> lors de l'état des lieux de sortie de sa locataire.

Plus d'un an après, le 10 juin 2009, Mme K. a reçu la facture de résiliation de son contrat de fourniture de gaz naturel avec pour date d'effet le 15 mai 2008, d'un montant de 1295,26 euros TTC indiquant un index de résiliation estimé à 17 686 m<sup>3</sup>.

Après plusieurs démarches téléphoniques infructueuses, Mme K. a adressé le 10 juillet 2009 une lettre recommandée de réclamation au fournisseur X pour contester l'index pris en compte et la date tardive de résiliation.

La consommatrice n'a reçu aucune réponse de la part du fournisseur X. Le 30 juillet 2009, Mme K. a reçu un courrier de relance de la société de recouvrement.

Le 5 août 2009, la consommatrice a contacté par téléphone le fournisseur X. Un conseiller-clientèle lui aurait alors proposé d'établir une facture rectificative sur la base de l'index transmis le 19 avril 2008 qu'il aurait retrouvé. Cette proposition est restée sans suite.

Dans sa réponse à la demande d'observations, le distributeur A a communiqué au médiateur l'historique des relevés d'index du compteur du logement occupé par Mme K.

Le distributeur A a indiqué qu'il a résilié le contrat suite à une demande de mise hors service avec déplacement du 19 avril 2008 pour une date effective au 15 mai 2008. Pour des raisons qu'il n'a pas mentionnées dans ses observations, l'index n'a pas pu être relevé lors de l'intervention. Le contrat a donc été résilié sur la base d'un index estimé à 17 686 m<sup>3</sup>. Le distributeur A a reconnu que cet index était surprenant mais qu'il avait été établi à partir d'un index auto-relevé à 17620 m<sup>3</sup> le 3 mai 2008.

Par ailleurs, le distributeur A a précisé qu'il ne disposait pas de l'index auto-relevé de 15944 m<sup>3</sup> qu'aurait communiqué le propriétaire de Mme K. au fournisseur X.

Le distributeur A a également indiqué au médiateur que le successeur dans le logement avait emménagé le 25 novembre 2008 avec un index de mise en service de 15 944 m<sup>3</sup>, index relevé par un de ses techniciens. Le distributeur A a toutefois précisé au médiateur qu'il restait dans l'attente d'une demande du fournisseur pour rectifier l'index de résiliation du contrat de Mme K.

Dans sa réponse à la demande d'observations, le fournisseur X a indiqué au médiateur que le 19 avril 2008, l'index du compteur de Mme K. auto-relevé à 15 944 m<sup>3</sup> lui avait bien été transmis mais n'avait pas été pris en compte.

En l'absence de contact de la part du nouveau locataire, il a demandé au distributeur A d'effectuer la résiliation du contrat. Ce dernier lui a transmis un index de résiliation estimé à 17 686 m<sup>3</sup> au 15 mai 2008. Le fournisseur X a ajouté qu'une anomalie de son système d'information interne n'a pas permis d'émettre la facture de résiliation avant le 10 juin 2009.

Le fournisseur X a enfin indiqué au médiateur que le distributeur A a procédé au redressement de la consommation de gaz naturel de Mme K. en tenant compte de l'index final de 15944 m<sup>3</sup>. Le 22 janvier 2010, il a en conséquence édité une facture rectificative d'un montant de 65,59 euros TTC en faveur de la consommatrice.

Le fournisseur X a précisé avoir accordé un geste commercial de 75 euros TTC qui a été déduit de la facture de régularisation du 22 janvier 2010.

### **Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origines le défaut de prise en compte de l'index auto-relevé communiqué par la consommatrice ainsi que le défaut de correction de l'index estimé par le distributeur.

Le médiateur considère que le fournisseur X et le distributeur A sont tous deux responsables de la situation litigieuse dont se plaint Mme K.

En effet, le fournisseur X a reconnu qu'il a bien reçu l'index auto-relevé lors du départ du logement de la consommatrice mais qu'il ne l'a pas transmis au distributeur A, ce qui a amené celui-ci à fournir un index estimé faute d'avoir pu accéder au compteur.

La raison invoquée par le fournisseur X pour expliquer le défaut de prise en compte de cet index auto-relevé est irrecevable. En effet, rien dans les procédures de mise en service ou de résiliation établies dans le cadre de la concertation placée sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie n'indique que pour être pris en compte, l'index auto-relevé par l'occupant d'un logement pour la résiliation doit être confirmé par le relevé du successeur.

Par ailleurs, le fournisseur X a tardé à émettre la facture de résiliation puisqu'il a enregistré la demande le 19 avril 2008 et n'a émis cette facture que quatorze mois plus tard, le 18 juin 2009. En revanche, il a émis rapidement la facture rectificative établie le 22 janvier 2010 suite au redressement effectué par le distributeur A.

En ce qui concerne le distributeur A, le médiateur s'interroge sur la justesse de la chronique ayant servi à établir l'index estimé de résiliation.

En effet, celui-ci a été estimé par le distributeur A à 17 686 m<sup>3</sup>. Pour justifier cet index, le distributeur A a expliqué s'être basé sur un index auto-relevé à 17 620 m<sup>3</sup> le 3 mai 2008.

Cependant, cet index auto-relevé apparaît peu réaliste puisqu'il est très supérieur à l'index auto-relevé communiqué par le propriétaire de Mme K. un mois auparavant. En outre, à cette date, le logement n'était plus occupé, ce que confirmera l'index de mise en service de son nouvel occupant en novembre 2008.

En tout état de cause, le redressement effectué par le distributeur A pour prendre en compte l'index auto-relevé est tardif. Il aurait dû intervenir dès le 25 novembre 2008, date à laquelle l'index de mise en service du successeur a été relevé à un niveau très inférieur (15 944 m<sup>3</sup>) à l'index estimé de résiliation de Mme K.

Ces dernières raisons conduisent le médiateur à recommander un dédommagement à la consommatrice pour les démarches accomplies pour régulariser sa situation.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à Mme K. un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à Mme K. un dédommagement de 50 euros TTC pour son retard dans la correction de l'index de résiliation.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs de corriger spontanément l'index de résiliation d'un contrat lorsqu'ils constatent que l'index de mise en service du successeur dans le logement lui est inférieur.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 1<sup>er</sup> juillet 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE