



Réf. 480718-220261392/MJZ

**Recommandation n° 2009-021**  
**relative à la saisine de Mademoiselle C du 12 août 2008 concernant**  
**un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 août 2008 par Mademoiselle C d'un litige avec son fournisseur de gaz, X.

Mlle C se plaint des conséquences de la non prise en compte par le fournisseur X de la souscription de son contrat qui a entraîné une suspension de fourniture en période hivernale et plus de 400 euros de frais liés au déplacement d'un agent assermenté.

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**

Mlle C a acheté début 2007 un appartement raccordé au réseau de gaz naturel. Le 30 mai 2007, elle a contacté par téléphone le fournisseur X pour souscrire un contrat de fourniture de gaz. Le conseiller de ce fournisseur lui a précisé qu'elle n'avait pas à se déplacer dans une agence. A cette occasion, Mlle C a transmis l'index relevé sur son compteur : 12092 m<sup>3</sup>.

Le 15 novembre 2007 au soir, Mlle C a constaté de retour chez elle que sa chaudière gaz ne fonctionnait plus. Après avoir cherché l'origine du problème, elle a découvert que la vanne de son compteur, situé sur le palier, avait été fermée ; elle a pensé à une erreur car un déménagement avait eu lieu durant la même période à son étage et elle a réouvert cette vanne. Le 21 novembre 2007, l'ancien propriétaire de son logement l'a appelée pour lui indiquer que son contrat de fourniture n'avait été résilié que le 15 novembre 2007.

Mlle C a fait le rapprochement avec l'incident rencontré la semaine précédente. Elle a alors contacté le service clientèle du fournisseur X qui l'a informé qu'elle ne disposait pas de contrat mais a toutefois retrouvé la trace de son appel du 30 mai 2007 et le relevé de son compteur, enregistré par erreur à 1292 m<sup>3</sup> au lieu de 12092 m<sup>3</sup>.

Le 28 novembre 2007, un agent assermenté du distributeur GrDF a constaté la réouverture de la vanne de son compteur et a dressé un procès verbal de fraude en présence de Mlle C, qui a reconnu avoir rétabli sa fourniture. Le 29 novembre 2007, Mlle C a reçu une proposition d'échéancier de paiement pour le règlement d'une pénalité de 405,24 euros, afin de mettre fin aux poursuites éventuelles : un premier chèque serait encaissé le 31 décembre 2007 et un second chèque le 31 janvier 2008.

Mlle C a adressé ces deux chèques par courrier à son fournisseur. Le 3 janvier 2008, le distributeur GrDF lui a laissé un message sur son répondeur téléphonique, lui indiquant qu'il n'avait pas reçu les chèques comme convenu et qu'il serait amené, faute de règlement, à saisir le procureur de la République dans un délai de 48 heures. Mlle C s'est rendu à l'accueil du distributeur GrDF dont dépend son domicile, où elle a déposé deux nouveaux chèques après entretien avec un responsable. Elle s'est ensuite rendue à sa banque pour faire opposition aux deux premiers chèques, où on l'a informé que ces deux chèques avaient été encaissés le 11 décembre 2007.

Excédée par ces dysfonctionnements, Mlle C demande le remboursement de la pénalité de 405,24 euros et un dédommagement pour les désagréments subis.

### **Les observations**

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

- Le 21 novembre 2007, Mlle C a contacté X pour souscrire un contrat de fourniture alors qu'elle était dans les lieux depuis juin 2007,
- Le 28 novembre 2007, un agent assermenté du distributeur GrDF a dressé un procès verbal qui mentionne « *suite au déplombage et rétablissement, Mlle C accepte un accord amiable.* »
- Le distributeur a établi une facture complémentaire d'un montant de 405,24 euros.
- La cliente conteste le procès verbal et demande le remboursement des 405,24 euros.
- X fait remarquer que Mlle C demande le remboursement d'une somme perçue par le distributeur.
- X précise qu'il n'a pas facturé le montant des abonnements sur la période de juin à novembre 2007.

Le distributeur GrDF a confirmé la facturation du forfait agent assermenté à Mlle C, comme cela est prévu dans le cas d'une fraude sans fournisseur. Il a également précisé que les 2 premiers chèques envoyés par Mlle C avaient été adressés par erreur au fournisseur « Gaz de France » qui les avait encaissés et non à « EDF Gaz de France distribution » comme cela avait été indiqué à la consommatrice.

### **Les conclusions du médiateur**

- Un dysfonctionnement imputable au fournisseur X ne lui a pas permis d'enregistrer le contrat souscrit par Mlle C le 30 mai 2007. Ce dysfonctionnement est à l'origine de la suspension de fourniture de la consommatrice, et dans une certaine mesure de son rétablissement illicite suite à coupure. Le fournisseur X n'a pas mis en doute la souscription du contrat par la consommatrice en mai 2007.

- Le distributeur GrDF a procédé à la suspension de fourniture du logement, ainsi que le prévoient les procédures de résiliation de contrat de fourniture, puisqu'il ignorait, faute d'information de la part du fournisseur X, qu'un nouveau contrat de fourniture avait été souscrit. C'est donc le fournisseur X qui est responsable de la suspension de fourniture effectuée par le distributeur.
- Mlle C n'aurait pas dû rétablir elle-même l'alimentation de son logement ; toutefois, compte tenu des circonstances, elle ne saurait être pénalisée pour ce geste qui lui a permis de limiter le préjudice subi du fait des dysfonctionnements de son fournisseur. La pénalité de 405 euros qu'elle a réglée au distributeur GrDF doit donc lui être remboursée et un dédommagement complémentaire lui être accordé.
- Le distributeur GrDF ne pouvait connaître la relation contractuelle entre Mlle C et le fournisseur X. Les dysfonctionnements de ce dernier ont eu pour conséquence pour le distributeur au moins deux déplacements qui auraient pu être évités, dont l'intervention d'un agent assermenté. Les 405 euros réglés par la consommatrice, qui correspondent au coût de la prestation d'intervention d'un agent assermenté, lui sont donc dus au titre des frais qu'il a engagés dans cette affaire.
- Le remboursement à la consommatrice de la pénalité de 405 euros doit donc être à la charge de celui qui est à l'origine de cette dépense, et non de celui qui l'a perçue, à savoir le fournisseur X.
- La consommatrice n'avait pas adressé ses chèques à « *EDF Gaz de France Distribution* » comme indiqué sur son échéancier mais, par erreur, au fournisseur « X ». Il incombait au fournisseur et au distributeur de se coordonner afin que la consommatrice ne pût pas d'une confusion d'identité qu'ils ne peuvent ignorer<sup>1</sup>.
- En outre, le médiateur estime curieux que le fournisseur X ait encaissé les deux chèques de Mlle C dès réception alors qu'ils ne se rapportaient à aucune créance de la consommatrice à son égard. Ni X ni GrDF n'ont précisé avoir procédé au transfert de ce règlement.
- Le fournisseur X a indiqué ne pas avoir facturé à la consommatrice les abonnements de son contrat de juin à septembre 2007, ce qui représente un montant approximatif de 60 euros. Le dédommagement forfaitaire qui sera recommandé tiendra compte de ce montant.

---

<sup>1</sup> Cf. Rapport 2008 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel disponible sur le site [www.cre.fr](http://www.cre.fr).

## La recommandation du médiateur

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

- de rembourser à Mlle C les 405,24 euros qu'elle a dû régler à titre de pénalité au distributeur GrDF ;
- d'accorder un dédommagement forfaitaire de 200 euros à Mlle C pour les désagréments subis du fait de la non prise en compte de la souscription de son contrat en mai 2007, comprenant le geste commercial de 60 euros déjà proposé.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de 2 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.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 16 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE