



Réf. 480718-241590323/MJZ

Recommandation n° 2009-085
relative à la saisine de Madame M
du 10 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 10 novembre 2008 par Madame M d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Mme M a souscrit un nouveau contrat de fourniture de gaz auprès de son fournisseur, X. Elle conteste l'index de clôture de son contrat antérieur.

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 opté en avril 2008 pour une offre de fourniture de gaz à prix de marché auprès de son fournisseur, X.

Mme M s'est aperçue que la facture de résiliation de son contrat de fourniture au tarif réglementé du 10 juillet 2008 indiquait un index de clôture supérieur à celui relevé sur son compteur (30 980 m³ au lieu de 30 178 m³), index qu'elle avait relevé à l'époque et transmis à son fournisseur.

Considérant cette facture non légitime et d'un montant trop élevé, Mme M l'a contestée auprès de son fournisseur qui n'a pas accepté de prendre en compte l'index transmis par la consommatrice prétextant un délai de 20 jours dépassé.

Par courriers des 15 juillet et 1^{er} septembre 2008, Mme M a demandé, en vain, à son fournisseur de corriger sa facture de résiliation.

Les observations

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

- la somme de 271,23 euros représente une estimation de consommation qui fait suite à son changement d'offre de gaz et non à des frais de mise en service de l'offre à prix de marché comme le pensait Mme M, initialement.
- X présente des excuses à la consommatrice pour les désagréments occasionnés et le fait qu'une solution acceptable n'ait pas été trouvée lors des différentes communications téléphoniques.
- Le fournisseur X constate que le 9 février 2009, Mme M était redevable de la somme de 809,16 euros TTC.

Les observations du distributeur GrDF sont les suivantes :

- *« le 1^{er} juillet 2008, le fournisseur X demande à GrDF un changement de fournisseur pour Mme M, bien que cette personne soit déjà dans son périmètre, la cliente ayant opté pour une fourniture deux énergies, le fournisseur demande systématiquement cette prestation, »*
- *« le système d'information de GRDF n'accepte pas de changement de fournisseur avec le même code fournisseur et c'est une prestation de mise en service qui a été effectuée, »*
- Le distributeur GrDF confirme que la mise en service a été facturée 12,79 euros HT conformément au catalogue des prestations,
- Le 15 octobre, l'index relevé par le distributeur GrDF (30 495m³) n'a pas été pris en compte dans le système d'information.
- Le 24 octobre 2008, le distributeur GrDF a reçu une réclamation de la part du fournisseur, la consommatrice contestait l'index de départ, GrDF a expliqué au fournisseur qu'il ne revenait pas sur un index calculé demandé par un fournisseur.
- Le 5 décembre 2008, le distributeur GrDF a reçu une demande de vérification d'index sans déplacement, or pour être recevable cette demande doit être faite dans les 20 jours suivant la publication du relevé (le relevé a eu lieu le 15 octobre 2008), le distributeur a donc clôturé la demande et facturé, à tort, une vérification pour une somme de 11,79 euros HT. Le distributeur GrDF propose d'annuler ce montant, la prestation n'ayant pas été réalisée.

Les conclusions du médiateur

- Ce litige s'inscrit dans le cadre d'un changement de contrat gaz chez un même fournisseur.
- Le médiateur s'étonne du choix du fournisseur X de recourir à la prestation de changement de fournisseur auprès du distributeur pour effectuer ce type d'opération. En toute logique, le gestionnaire de réseau n'est pas concerné par un changement d'offre réalisé par un fournisseur avec un de ses clients si les caractéristiques de l'acheminement de gaz ne sont pas modifiées. Dans une précédente recommandation (n°2009-083), le médiateur avait déjà noté l'utilisation par ce fournisseur X d'une autre procédure tout aussi inadaptée (mise en service).

- La facture de résiliation de Mme M comportait un index de clôture supérieur à celui relevé sur son compteur, aboutissant à un montant de facture élevé, ce que ne conteste pas le fournisseur X. La demande de Mme M tendant à faire corriger l'index calculé à la base de sa facture de résiliation gaz était donc légitime. Le fournisseur X a invoqué l'impossibilité de faire corriger les index calculés dans le cadre de la procédure de changement de fournisseur pour ne pas donner suite à la réclamation de la consommatrice.
- Le médiateur considère qu'un consommateur n'a pas à subir les conséquences du recours par son fournisseur à une procédure inadaptée à sa demande auprès du distributeur.
- Il incombe donc au fournisseur X de corriger par tout moyen l'index de résiliation erroné.

La recommandation du médiateur

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

- de reprendre la facture de résiliation du tarif réglementé de Mme M sur la base de l'index transmis par la consommatrice de 30 178 m³,
- de reprendre la facture « *nouvelle offre* » à partir de l'index précité afin que la consommatrice bénéficie pleinement de son choix tarifaire.
- d'accorder à Mme M un geste commercial de 50 euros pour les désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France du fournisseur X, à la Directrice générale du distributeur GrDF ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 3 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE