



Réf. : 480718-173566422/SF

## **Recommandation n° 2009-084**

### **relative à la saisine de Mademoiselle R et Monsieur P**

### **du 21 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 novembre 2008 par Mademoiselle R et Monsieur P d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

Mlle R et M. P contestent la date et l'index de relevé de compteur pris en compte pour le calcul de leur facture de résiliation du 2 septembre 2008 à la suite de leur déménagement.

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**

Melle R et M. P ont déménagé de leur appartement le 1<sup>er</sup> juillet 2008.

Le 3 juillet 2008, ils ont adressé un courrier au fournisseur X dans lequel ils demandaient la résiliation de leur contrat de fourniture de gaz sur la base de l'index relevé sur leur compteur (3 427 m<sup>3</sup>), porté sur le procès-verbal d'état des lieux de sortie établi par un huissier de justice. Ils demandaient confirmation de cette résiliation par le fournisseur X et l'arrêt des prélèvements automatiques liés à leur mensualisation.

Le 30 juillet 2008, le fournisseur X a adressé à Melle R et M. P une facture de 48,82 euros TTC avec un index estimé de 4 150 m<sup>3</sup>, ainsi qu'un échéancier pour la période 2008-2009. Le 7 août 2008, Melle R a adressé à sa banque une demande d'opposition aux prélèvements automatiques du fournisseur X.

Le 2 septembre 2008, le fournisseur X a adressé à Melle R et M. P une facture de résiliation de 44,72 euros TTC euros avec pour index de clôture 4 150 m<sup>3</sup>.

Le 9 septembre 2008, Melle R et M. P ont adressé un courrier au fournisseur X dans lequel ils contestent l'index pris en compte sur la facture de résiliation, joignant à nouveau le procès-verbal de constat d'état des lieux de sortie dressé par un huissier de justice sur lequel figure l'index relevé

lors de leur déménagement. Ils demandaient en conséquence une nouvelle facture de résiliation conforme à leur consommation réelle et le remboursement des prélèvements indus.

## **Les observations**

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué le 7 janvier 2009 que :

- « Nos clients nous ont contacté le 02/07/08 pour résilier leur contrat avec un index final de compteur à 3427 m<sup>3</sup>. Ils n'étaient pas en mesure de donner accès au compteur au distributeur. Clefs de l'appartement restituées le 01/07/08 au propriétaire (intervention impérative du distributeur). »
- « Leur contrat n'a été résilié que le 29 août 2008, après prise en compte du contrat du successeur. »
- « Il est à noter que depuis la mise en service de leur contrat le 01/09/2006, le distributeur n'a jamais eu accès au compteur lors de ses opérations de relèves semestrielles. »
- « Ainsi, la facture de résiliation du 02/09/2008 est basée sur un relevé estimé par le distributeur à 4150 m<sup>3</sup> en date du 29/08/08, qui correspond à celui qu'il avait déjà estimé en date du 29/07/08 pour le calcul de la facture annuelle du 30/07/08. »
- « La facture de résiliation du 02/09/2008 a été annulée dans son intégralité. »
- « Une nouvelle facture de résiliation éditée le 26/12/2008, déduit bien la consommation trop perçue entre 3427 m<sup>3</sup> et 4150 m<sup>3</sup> et les abonnements facturés entre le 01/07/08 et le 29/08/08. Elle présente un solde de 363,55 € en faveur de nos clients, qui leur sera remboursé par virement bancaire vers le 05/01/09. »
- « A titre commercial, le remboursement de la consommation qui apparaît sur cette facture est calculé selon le prix du kWh à 0,04 € HT en vigueur au 29/08/2008. Du fait des absences aux relèves semestrielles, nous aurions en effet pu calculer un prix moyen du kWh avec celui en vigueur à 0,0366 € HT en date de la mise en service du contrat. »

Les consommateurs ont confirmé avoir reçu la nouvelle facture de résiliation d'un montant de 363,55 euros TTC en leur faveur. Cependant, ils considèrent que le fournisseur X n'a pris en compte ni les frais qu'ils ont dû engager (bancaires, postaux, téléphoniques...), ni le délai de traitement de leur réclamation qui n'a abouti qu'à la suite de leur saisine du médiateur national de l'énergie.

## **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine l'absence de prise en compte par le fournisseur X de l'index relevé par les consommateurs au moment de leur déménagement et reporté sur l'état des lieux de sortie dressé par un huissier de justice.
- Le fournisseur X a refusé de prendre en compte l'index relevé par Melle R et M. P aux motifs que Melle R et M. P n'ont pas donné accès à leur compteur aux agents du distributeur.
- Le médiateur national de l'énergie considère que les consommateurs auraient dû donner accès au moins une fois par an à leur compteur, et prendre des dispositions afin de permettre une intervention du distributeur avant d'avoir quitté les lieux.

- Toutefois, l'état des lieux de sortie annexé par les consommateurs à leur courrier de résiliation a été réalisé par un huissier de justice. Ce document, acte authentique établi par un officier ministériel, aurait donc dû être pris en compte par le fournisseur X pour le calcul de la facture de résiliation.
- En outre, le médiateur considère que le traitement de la réclamation de Melle R et M. P n'a pas été satisfaisant car aucune réponse n'a été apportée à leur réclamation écrite par leur fournisseur avant leur saisine du médiateur. Aussi, même si les consommateurs sont en partie responsables de la prise en compte d'un index de résiliation erroné, rien ne justifiait la persistance d'une telle anomalie et les délais de correction qui ont été nécessaires au fournisseur X. Melle R et M. P doivent donc être dédommagés des frais engagés dans le cadre de ce litige, ainsi que pour l'avance de 363,55 euros TTC entre septembre 2008 et janvier 2009.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder 50 euros TTC à Melle R et M. P pour les frais engagés et les désagréments subis dans le cadre de leur litige.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la branche Energie France du fournisseur X, ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, 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 des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 19 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE