



Réf. 480718-173566372/MCM

Recommandation n° 2009-006
relative à la saisine de Madame P du 16 juin 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 juin 2008 par Madame P d'un litige avec son fournisseur de gaz, X.

Mme P conteste sa facture de résiliation du 9 janvier 2008 d'un montant total de 853,44 euros qu'elle estime trop élevée au regard de ses usages.

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 P a quitté son logement le 31 décembre 2007. Elle conteste la facture de résiliation de son contrat de fourniture de gaz, datée du 6 janvier 2008, d'un montant de 853,44 euros, correspondant à une consommation de 2081 m³ entre le 13 septembre 2007 et le 7 janvier 2008. Sa consommation annuelle précédente, du 8 septembre 2006 au 13 septembre 2007, représentait 1124 m³ seulement.

Elle soupçonne un dysfonctionnement de son compteur et met en doute l'index de résiliation porté sur sa facture de résiliation (18851 m³), notablement supérieur à celui qu'elle a relevé lors de son déménagement (17881 m³). Elle a donc refusé de payer la facture contestée. Elle a effectué plusieurs appels téléphoniques auprès de son fournisseur afin de faire corriger la consommation facturée et lui a adressé deux courriers en recommandé avec accusé de réception en date des 29 janvier et 11 mars 2008.

En réponse, le fournisseur X a adressé à Mme P un courrier daté du 4 mai 2008, demandant une copie d'état des lieux mentionnant l'index du compteur gaz, pour pouvoir lui rembourser la consommation et l'abonnement facturés depuis sa sortie du logement.

En date du 5 juin 2008, Mme P a reçu un courrier d'une société de recouvrement mandatée par le fournisseur X lui demandant de régulariser sa dette.

Mme P a joint à sa saisine la copie de l'état des lieux de sortie de son logement. Il fait état de sa sortie des lieux le 31 décembre 2007 mais ne mentionne pas l'index relevé sur le compteur de gaz.

Les observations

Les observations du fournisseur X relatives à la saisine de Mme P sont les suivantes :

- C'est la demande de mise en service de son successeur qui « a généré la résiliation automatique de Madame P ».
- « Après analyse du dossier, le compteur ne présente aucune anomalie. Les factures de régularisation affichent les consommations suivantes :
 - Facture de régularisation du 17/10/2007 : consommation facturée en m3 pour la période du 09/09/06 au 13/09/07 : de 15646m3 à 16770m3 soit 1124m3
 - Facture de régularisation du 09/01/08 : consommation facturée en m3 pour la période du 13/09/07 au 06/01/08 : de 16770m3 à 18851m3 soit 2081m3.
- Par ailleurs, le client conteste l'index de résiliation. Or nous avons envoyé un courrier le 4 mai 2008, demandant une copie d'état des lieux mentionnant l'index du compteur gaz, pour pouvoir rembourser au client la consommation et l'abonnement facturés depuis sa sortie du logement. A ce jour nous n'avons toujours pas reçu ce document. La demande de mise en service du successeur début janvier 2008, a généré la résiliation automatique de Madame P.
- En l'absence de l'état des lieux, nous ne pouvons donner une suite favorable à la demande de Madame P. »

Les observations du distributeur GrDF sont les suivantes :

- « Les index du successeur de Mme P mettent en évidence une erreur sur l'index de résiliation du 07/01/2008.
- Aussi nous proposons d'effectuer un redressement des consommations pour la période du 13/09/2007 au 07/01/2008 basé sur la période du 08/09/2006 au 13/09/2007.
- La consommation journalière étant de 3 m3 en moyenne ; Annulation des consommations de 16 770 m3 à 18 851 m3 soit 2 081 m3 et facturation de 348 m3. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une erreur dans l'index de résiliation du compteur gaz de Mme P suite à son déménagement. Cette erreur a été reconnue par le distributeur GrDF, sur la base d'une analyse des index du successeur de Mme P.
- Cette erreur n'a pas été détectée par le fournisseur X, qui a refusé de prendre en compte la demande de correction de Mme P en l'absence d'une transmission d'un état des lieux de sortie.
- Le médiateur considère que ce document n'aurait pas dû être considéré par le fournisseur X comme nécessaire à la prise en compte de la réclamation de Mme P.
 - En cas de contestation des index de résiliation, il apparaît logique de vérifier la cohérence des index enregistrés postérieurement sur le même site.
 - Contrairement à la situation qui prévalait avant l'ouverture des marchés, le fournisseur X ne dispose plus d'informations sur les index d'un logement après la résiliation si le successeur a choisi un autre fournisseur.

- Le distributeur GrDF dispose en revanche de ces informations. Ces informations sont dites « *commerciallement sensibles* » et il ne peut pas les communiquer à un autre fournisseur que celui du client.
 - Toutefois, le distributeur GrDF est tenu de mener les investigations utiles suite à la réclamation d'un fournisseur portant sur l'index de résiliation d'un de ses clients. Dans ce cadre, il peut, ainsi qu'il l'a démontré dans le cas de Mme P, mener ces investigations sans compromettre le caractère commerciallement sensible des données étudiées.
 - Le fournisseur X aurait donc dû contacter le distributeur GrDF pour lui faire part de la réclamation de Mme P relative à l'index de résiliation de son contrat.
 - Un état des lieux de sortie dûment renseigné avec les index est un élément suffisant mais pas nécessaire pour attester d'une erreur d'index de résiliation.
- Il convient de souligner que le litige de Mme P aurait pu être évité si la consommatrice avait pris la peine de résilier elle-même son contrat de fourniture comme elle en a l'obligation. Celui-ci a en effet été résilié suite à la souscription de son successeur dans le logement. Elle aurait pu communiquer à cette occasion le relevé de son compteur, ce qui lui aurait permis d'éviter d'être facturée sur la base de l'index de mise en service de son successeur, qui était manifestement erroné.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF de procéder à la rectification des consommations de Mme P comme il s'y est engagé (soit, une réduction de l'ordre de 800 euros TTC).

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation de Mme P en conséquence.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux consommateurs qu'ils doivent résilier leur contrat de fourniture en cas de déménagement, et leur conseille :

- d'étudier avec anticipation les conditions de résiliation mentionnées dans leur(s) contrat(s) de fourniture,
- de demander la résiliation de leur(s) contrat(s) de fourniture par courrier recommandé, indiquant le relevé de leur(s) compteur(s),
- dans le cas où ils sont locataires, de veiller à faire porter sur leur état des lieux de sortie le relevé de leur(s) compteur(s).

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la Branche 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°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur GrDF informeront 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 21 janvier 2009.

Le médiateur national de l'énergie
Denis MERVILLE