



Réf. 480718-225496031/SF

Recommandation n° 2009-191

relative à la saisine de Madame S

du 27 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 27 novembre 2008 par Madame S d'un litige avec le fournisseur X.

Madame S conteste la facture rectificative du 2 mai 2008 d'un montant de 1020,73 euros TTC qu'elle a reçue à la suite du constat du dysfonctionnement de son compteur de gaz.

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 S a souscrit un contrat de fourniture de gaz le 23 décembre 2003 au tarif B1. Elle a opté pour le paiement mensuel par prélèvements automatiques avec régularisation en février de chaque année.

Le 9 février 2006, le fournisseur X a adressé à Mme S une facture basée uniquement sur son abonnement - sa consommation en gaz étant nulle - déduction faite des prélèvements effectués de 760 euros TTC, d'un montant de 279,08 euros TTC en faveur de la consommatrice.

Le 9 février 2007, le fournisseur X a adressé à Mme S, une facture basée uniquement sur son abonnement - sa consommation en gaz étant nulle - d'un montant de 351,79 euros TTC en faveur de la consommatrice.

Le compteur de Mme S a été remplacé le 3 mars 2008, à la suite du constat de son dysfonctionnement (absence d'enregistrement des consommations) par le distributeur GrDF lors d'un contrôle effectué le 14 février 2008.

Le 1^{er} avril 2008, le fournisseur X a adressé à Mme S un courrier l'informant que suite au constat du dysfonctionnement de son compteur, il avait effectué « *une évaluation de (ses) consommations pendant cette période de dysfonctionnement...* » et qu'à défaut de remarque de sa part, une facture lui sera adressée dans les meilleurs délais.

A ce courrier était joint un tableau détaillé de la proposition de facturation complémentaire indiquant notamment une période de dysfonctionnement du 26 janvier 2005 au 3 mars 2008 et une période de référence du 28 janvier 2004 au 26 janvier 2005.

Le 28 avril 2008, le fournisseur X a adressé à Mme S une facture d'un montant total de 758,29 euros TTC, correspondant à 126,53 euros TTC de consommations et d'abonnements, un report de solde précédent de 1071,46 euros TTC, et la déduction des prélèvements déjà effectués de 440 euros, ainsi que son échéancier de paiement pour 2008 d'un montant total de 434,88 euros TTC sur 10 mois.

Le 2 mai 2008, le fournisseur X a adressé à Mme S une facture d'un montant de 1020,73 euros TTC correspondant uniquement à des frais sous l'intitulé « *facturé période de 01/05 à 03/08 cptr HS* »

Par trois lettres recommandées avec avis de réception reçues par le fournisseur X les 14 avril, 6 mai et 20 juin 2008, Mme S a contesté les sommes réclamées au motif que les agents du distributeur avaient effectué plusieurs relevés de ce compteur pendant trois ans sans constater de dysfonctionnement. Mme S a également demandé des explications sur sa facturation de 758,29 euros TTC, puis de 1020,73 euros TTC.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 11 décembre 2008. Le 26 décembre 2008, le fournisseur a transmis la copie d'un courrier daté du 17 octobre 2008 qu'il a adressé à Mme S le 10 décembre 2008 et dans lequel il indique :

- que le compteur est resté bloqué entre le 26 janvier 2005 et le 3 mars 2008 et n'enregistrait plus de consommation de gaz ;
- que la période de référence retenue afin de recalculer sa consommation durant les 37 mois non facturés était du 28 janvier 2004 au 26 janvier 2005 ;
- qu'un plan d'apurement pour le règlement de cette facture est possible.

Le 29 mai 2009, le médiateur national de l'énergie a demandé au distributeur GrDF de lui communiquer l'historique des consommations de gaz de Mme S avant, pendant et après le dysfonctionnement de son compteur.

Le 18 juin 2009, le distributeur GrDF a fourni les éléments demandés. Il a également reconnu le constat tardif du dysfonctionnement de compteur de Mme S et proposé de réduire la période de redressement à 2 ans. Il indique qu'un nouveau redressement sera proposé à la consommatrice.

Le 2 juillet 2009, puis le 17 juillet 2009, le médiateur national de l'énergie a sollicité des observations complémentaires du fournisseur X concernant sa facturation, notamment sur le report de solde précédent de 1071,46 euros TTC indiqué sur la facture du 28 avril 2008 et sur une facture du 26 janvier 2008 annoncée sur la facture du 9 février 2007.

Le 17 juillet 2009, le fournisseur X a transmis la réponse suivante :

- le fournisseur X a reconnu que Mme S avait été facturée deux fois du redressement calculé par le distributeur GrDF à la suite du dysfonctionnement de son compteur: une première fois de 1071,46 euros TTC, somme qui apparaît en report de solde sur la facture du 28 avril 2008 et une seconde fois, de 1020,73 euros TTC, somme qui apparaît en « *frais* » sur la facture du 2 mai 2008 ;
- en conséquence il a annulé la facture de 1020,73 euros TTC et la régularisation a donné lieu à la facture du 6 juillet 2009 de 630,77 euros TTC qui reprend les consommations de Mme S jusqu'au 26 janvier 2009 ;

- le fournisseur X a reconnu que la facture prévue en janvier 2008 n'a été éditée que le 28 avril 2008 en raison d'une anomalie de son système d'information « *désormais identifiée et corrigée* ».

La consommatrice a informé le médiateur national de l'énergie qu'après avoir reçu la facture du 27 janvier 2009 de 1771,01 euros TTC, qu'elle a refusé de régler, et son échéancier pour 2009 de 1195,10 euros TTC, elle avait bien reçu une facture rectificative datée du 6 juillet 2009 d'un montant total de 630,77 euros TTC, sans courrier explicatif.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine plusieurs anomalies dans la détection, la correction et la facturation du dysfonctionnement du compteur de la consommatrice :
 - la détection tardive du défaut d'enregistrement des consommations de l'intéressée,
 - une méthode d'évaluation du redressement non conforme à la procédure établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie¹,
 - Une facturation du redressement par le fournisseur X incompréhensible.
- Sur les deux premiers points, des anomalies similaires ont déjà été constatées dans des précédentes recommandations (n° 2009-153 et n° 2009-157). Les conclusions du médiateur ci-après reproduites sont applicables au présent litige.
 - *« Le médiateur national de l'énergie admet que deux relevés de compteur indiquant le même index ne constituent pas un indice suffisant pour suspecter un dysfonctionnement de compteur. En revanche, trois relevés de suite identiques constituent un indice raisonnable sur une période significative de temps pour que le distributeur GrDF soupçonne un dysfonctionnement du compteur et vérifie cette éventualité. (...) Le médiateur national de l'énergie considère que le distributeur disposait de suffisamment d'éléments objectifs pour soupçonner un dysfonctionnement de compteur au bout d'une année et procéder aux vérifications nécessaires dans le cadre de sa mission de contrôle de conformité des points de livraison. Le consommateur de bonne foi n'a pas à supporter seul les conséquences de la défaillance du distributeur. En conséquence, le médiateur estime équitable de limiter la durée du redressement à une année. »*
 - *« Le distributeur GrDF a en effet omis d'appliquer au calcul des consommations à redresser l'abattement de 10 % justifié par l'incertitude relative à cette estimation. Le distributeur GrDF devra appliquer cet abattement aux consommations redressées. »*
- Sur le troisième point, le médiateur estime que la multiplication des dysfonctionnements dans la facturation du redressement des consommations de gaz de Mme S par le fournisseur X justifie les incompréhensions de l'intéressée et son refus de payer.
- En effet, dans un premier temps, le fournisseur X n'a adressé aucune facture de redressement clairement identifiée comme telle à Mme S et le montant du redressement de 1071,76 euros TTC apparaît uniquement dans la rubrique « *report solde précédent* » de la facture du 28 avril 2008. Comme cela a déjà été précisé dans la recommandation n° 2009-167, « *en l'absence d'identification claire sur la facture, sans même parler de facture spécifique, et en l'absence de courrier d'accompagnement, la facturation du redressement était indécidable pour la consommatrice.* » Mme S a ainsi réglé une partie du redressement sans le savoir puisque cette somme a été déduite des prélèvements effectués au titre de la mensualisation. Elle n'a d'ailleurs pas contesté la facturation du redressement, mais le montant élevé et incompréhensible de 758,29 euros TTC de la facture du 28 avril 2008.

¹ Procédure dysfonctionnement de compteur et redressement des consommations - V1.0 du 7 décembre 2007

- Dans un deuxième temps, le fournisseur X a adressé à Mme S la facture du 2 mai 2008 de 1020,73 euros TTC, qui correspond à nouveau au redressement de ses consommations de gaz. Le médiateur estime que cette facture est également incompréhensible pour la consommatrice car, d'une part, elle n'est accompagnée d'aucun courrier explicatif, et d'autre part, le montant du redressement apparaît cette fois dans la rubrique « *autre frais : facturé période de 01/05 à 03/08 cptr HS* ». Le médiateur s'étonne par ailleurs qu'un même redressement de consommations de gaz puisse être facturé deux fois et de montants différents (1071,76 euros TTC, puis 1020,73 euros TTC).
- Enfin, le fournisseur X qui, à la suite de l'intervention du médiateur national de l'énergie a reconnu qu'il avait facturé deux fois Mme S du redressement de ses consommations de gaz, a adressé à cette dernière la facture rectificative du 6 juillet 2009 d'un montant total de 630,77 euros TTC, mais toujours sans courrier d'accompagnement.
- Le médiateur national de l'énergie estime enfin que le traitement de la réclamation de Mme S par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant. En effet, non seulement ce dernier n'a répondu aux courriers de la consommatrice qu'à la suite de la saisine du médiateur, mais surtout, il n'a reconnu son erreur de facturation et n'a remboursé Mme S de la somme de 1020,73 euros TTC qu'après les demandes d'observations complémentaires adressées par le médiateur.
- Le solde de la facture du 6 juillet 2009 est équivalent aux deux tiers du redressement de consommation initial (sur 3 années) facturé à Mme S. Celle ci a donc déjà réglé une somme substantielle qui correspond à environ une année de redressement. Le fournisseur X ayant été incapable de justifier la facturation du redressement, pourtant établie deux fois, le médiateur estime que l'annulation du solde à devoir de 630,77 euros se justifie pleinement et constitue un dédommagement équitable des désagréments subis par la consommatrice.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'annuler le solde à devoir de 630,77 euros TTC de la facture du 6 juillet 2009 à titre de dédommagement pour les désagréments subis par Mme S.

La présente recommandation est transmise ce jour à la Directrice générale de GrDF, au fournisseur X 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 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 17 novembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE