



Réf. 480718-130733730/CL

## **Recommandation n° 2009-041**

### **relative à la saisine de Madame P**

### **du 16 juillet 2008 concernant un litige avec les fournisseurs X et Y**

#### **La saisine**

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

Le contrat de fourniture de gaz de la mère de Mme P, décédée, a été résilié par le nouvel occupant des lieux. Mme P constate cependant que sa mère défunte continue d'être facturée.

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 est décédée en mars 2007. Sa fille, Mme P, a hérité de son appartement situé au 4<sup>ème</sup> étage de l'immeuble où se trouve le logement qu'elle occupe, au 3<sup>ème</sup> étage. Souhaitant maintenir l'alimentation en gaz pour cet appartement, Mme P a demandé au fournisseur de sa mère, X d'établir dorénavant les factures à son nom et de les lui adresser.

Le fils de Mme P, A. P, qui s'est installé par la suite dans cet appartement, a fait appel au fournisseur Y pour sa fourniture de gaz. Le contrat est entré en vigueur à la date du 10 janvier 2008.

Quelques mois plus tard, Mme P s'aperçoit que la consommation de gaz de l'appartement du 4<sup>ème</sup> étage fait l'objet d'une « *double facturation* ». En effet, le fournisseur X continue de lui adresser des factures de gaz et le fournisseur Y facture son fils pour la consommation de gaz de ce même appartement.

Ses appels au service clientèle du fournisseur X étant restés sans suite, Mme P a cessé de régler les factures de gaz correspondant à l'appartement occupé par son fils à partir d'avril 2008.

Par courriers recommandés du 2 mai 2008, puis du 11 juillet 2008, Mme P a demandé au fournisseur X d'annuler les factures de gaz émises depuis le 10 janvier 2008 pour l'appartement occupé par son fils. Une copie du courrier du 11 juillet 2008 a été adressée en recommandé au fournisseur Y.

Le 26 juin 2008, Mme P a reçu pour l'appartement qu'elle occupe au 3<sup>ème</sup> étage, une facture de résiliation de son fournisseur de gaz X. Mme P n'a pas compris cette résiliation. Mais face aux difficultés rencontrées avec ce fournisseur, elle en a pris acte et a souscrit une offre de marché « deux énergies » auprès du fournisseur Y. Ce contrat est entré en vigueur le 29 août 2008.

Par un courrier du 9 août 2008, le fournisseur X a répondu à Mme P que « *Le nouveau fournisseur de votre fils a dû se méprendre dans le point de livraison en gaz lié à appartement du 4<sup>ème</sup> étage. Il nous a en effet demandé la résiliation de votre contrat du 3<sup>ème</sup> étage en date du 10 janvier 2008.* »

Il précise « *Aucun fournisseur ne nous a demandé la clôture du contrat de votre mère au 4<sup>ème</sup> étage, qui de ce fait, est toujours à son nom et actif. Aussi, je vous conseille de contacter votre nouveau fournisseur pour régulariser cette situation, (...)* ».

Mme P a contacté à de nombreuses reprises le service clientèle du fournisseur Y jusqu'au 12 décembre 2008, date à laquelle un chargé de clientèle a reconnu qu'il s'était produit, le 10 janvier 2008, une erreur dans la prise en compte du compteur rattaché à la facturation du fils de Mme P dont la facturation a été établie sur la base du compteur du 3<sup>ème</sup> étage au lieu du compteur du 4<sup>ème</sup> étage.

Par la suite, le fournisseur Y a adressé au fils de Mme P un nouveau contrat de fourniture de gaz afin que le compteur situé au 4<sup>ème</sup> étage soit rattaché à son contrat de fourniture à la date du 19 janvier 2009. Le fournisseur Y s'est également engagé à régler directement avec le fournisseur X les conséquences financières passées des interventions de contrat.

Le 23 janvier 2009 Mme P a reçu du fournisseur X une facture de résiliation du contrat de gaz de Mme P dont le solde s'élève à 914,01 euros. Mme P a réglé ce montant.

Mme P considère que l'inversion de compteur sur les factures a été corrigée et qu'il n'y a pas lieu de revenir rétroactivement sur les factures qui ont été émises entre le 10 janvier 2008 et le 23 janvier 2009. Mme P entend régler cette situation directement avec son fils sans passer par l'intermédiaire des fournisseurs.

Cependant, Mme P estime avoir subi de nombreux désagréments du fait de l'intervention de compteur et de l'absence de correction de cette erreur dans des délais raisonnables, ce dont elle entend être dédommée. Mme P évalue notamment la dépense occasionnée par ses diverses démarches à 66,93 euros : 4 courriers recommandés (18,72 euros), 116 photocopies (11,60 euros), appels aux services clientèle de X et Y (36,61 euros).

## Les observations

Le fournisseur X a présenté les observations suivantes :

- Il confirme la thèse d'une inversion de PDL, qui s'est produite au moment de la demande de résiliation du contrat de Mme P : « *L'autre fournisseur a fait une erreur de PDL et souscrit un contrat gaz le 11 janvier 2008 pour A. P au 3<sup>ème</sup> étage, d'où résiliation du contrat de Mme P* »
- « *Mme P a apparemment repris un contrat gaz du 3<sup>ème</sup> étage en choisissant un autre fournisseur,* »
- « *A ce jour, le contrat du 4<sup>ème</sup> étage est toujours au nom de Mme P. Non repris au nom d'A. P par un autre fournisseur.* »

Le médiateur a également sollicité les observations du fournisseur Y en date du 6 novembre 2008 et effectué deux relances en date du 8 janvier 2009 et du 10 mars. Le médiateur constate n'avoir reçu aucune réponse à la date du 13 mars 2009.

## Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une inversion de référence de compteur, imputable au fournisseur Y, à l'occasion de la mise en service du fils de la consommatrice, A. P pour l'appartement du 4<sup>ème</sup> étage occupé précédemment par sa grand-mère. L'absence de corrections de cette erreur pendant une année a complexifié le litige et accru l'ampleur des désagréments qui en ont résulté pour Mme P.
- L'inversion de référence du compteur a été commise par le fournisseur Y à la suite de la demande de mise en service d'A. P pour son appartement du 4<sup>ème</sup> étage le 10 janvier 2008. Le contrat de fourniture de gaz a été établi par erreur avec les références du compteur de l'appartement du 3<sup>ème</sup> étage (n°613) au lieu de celles du compteur de l'appartement du 4<sup>ème</sup> étage (n°619). La souscription de ce contrat a entraîné la résiliation du contrat de fourniture de gaz du compteur n°613 relatif à l'appartement de Mme P, avec effet le 10 janvier 2008. Mme P qui n'a reçu sa facture de résiliation que six mois plus tard, le 26 juin 2008 n'a établi aucun lien entre cette résiliation et le nouveau contrat qui avait été souscrit par son fils. Le fournisseur X n'a apporté aucune explication à l'émission tardive de cette facture de résiliation.
- A la suite de cette résiliation, non souhaitée, de son contrat de fourniture de gaz, Mme P, qui en a pris acte, a choisi pour nouveau fournisseur Y. Son nouveau contrat, sur la base de son compteur n°613 est entré en vigueur le 29 août 2008.
- Le litige de Mme P a duré une année en raison de l'inertie des fournisseurs X et Y qui n'ont pas corrigé l'inversion de référence de compteur alors qu'ils disposaient de tous les éléments pour agir :
  - Le fournisseur X a eu connaissance par courrier recommandé de la réclamation de Mme P dès le 7 mai 2008, puis le 11 juillet 2008, mais n'a engagé aucune démarche vis-à-vis du fournisseur Y pour corriger l'inversion de référence de compteur alors même que le problème avait été correctement identifié (cf. courrier du fournisseur X du 8 août 2008).
  - Les inversions de compteur qui peuvent se produire à l'occasion d'une mise en service s'avèrent difficiles à comprendre pour un consommateur. C'est la raison pour laquelle les fournisseurs qui le détectent doivent se rapprocher des fournisseurs concernés pour la mise en œuvre de procédures correctives. Bien qu'il n'existe pas de procédure écrite sur le rôle des fournisseurs dans ce contexte, à la différence de ce qui est prévu en électricité<sup>1</sup>, le médiateur considère en l'espèce qu'il appartenait au fournisseur X de se rapprocher du fournisseur Y pour engager les procédures correctives appropriées.
  - Mme P, convaincue qu'il n'avait été tenu aucun compte de ses réclamations : le fournisseur X n'ayant à aucun moment tenu compte du décès de Mme P pour inscrire sa fille en tant que souscripteur du contrat de gaz du 4<sup>ème</sup> étage, a cessé de payer, à compter du mois d'avril 2008, les factures adressées par le fournisseur X. Les huit relances dont elle a fait l'objet par la suite, n'étaient donc pas justifiées.
  - Le fournisseur Y aurait dû se rendre compte de son erreur dès la demande de changement de fournisseur de Mme P, le 8 juillet 2008, puis à réception du courrier de réclamation du 11 juillet 2008. Le fournisseur n'a identifié son erreur quant à l'inversion des références du compteur qu'en décembre 2008.

---

<sup>1</sup> Procédure de correction de mise en service suite a erreur de PDL applicable aux sites de consommation BT≤36kVA

- L'erreur identifiée, le fournisseur Y n'a cependant adressé aucun courrier d'explications ou d'excuses à Mme P ni à son fils, A.
- Compte tenu du retard accusé dans la prise en compte de la réclamation de Mme P, le médiateur considère que l'erreur finalement corrigée par le fournisseur Y ne le dégage pas de sa responsabilité dans ce litige. Le fournisseur X de son côté n'a pas été diligent dans le suivi de la facturation de la consommatrice. La facture de résiliation de janvier 2008 de Mme P lui a été adressée avec cinq mois de retard et sa demande visant à faire libeller à son nom les factures de sa mère décédée n'a jamais été prise en compte.
- Le médiateur prend acte de la décision de Mme P d'entériner la situation actuelle sans revenir sur le passé et de corriger les flux financiers consécutifs à l'inversion de référence de compteur directement avec son fils.
- Compte tenu de l'ensemble des désagréments que cette situation a causé à Mme P le médiateur considère qu'un dédommagement des désagréments subis est justifié au-delà du seul remboursement des frais de photocopie, de téléphone et d'envoi recommandé dont a justifié Mme P pour un montant de 66,93 euros.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à Mme P un dédommagement de 50 euros au titre des désagréments subis comprenant 34 euros au titre du remboursement des frais occasionnés par ses démarches,

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y d'accorder à Mme P un dédommagement de 50 euros au titre des désagréments subis comprenant 34 euros au titre du remboursement des frais occasionnés par ses démarches.

Le médiateur national de l'énergie recommande à l'ensemble des fournisseurs de se concerter afin d'intervenir le plus rapidement possible dès lors qu'une erreur de PDL est suspectée.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X, au Directeur général adjoint Commerce d'Y ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y et le distributeur ERDF informeront 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 24 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

