



Réf. 480718-284348358/CL

Recommandation n° 2009-081
relative à la saisine de Monsieur et Madame N
du 14 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 14 octobre 2008 par Monsieur et Madame N d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

M. et Mme N contestent la facture de redressement qui a fait suite à la découverte du dysfonctionnement de leur compteur.

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

A l'occasion d'un relevé semestriel, un agent du distributeur GrDF a constaté que le compteur de M. et Mme N était bloqué. Une facture de redressement a été établie par leur fournisseur, X, pour la période du 25 janvier 2007 au 6 février 2008 s'élevant à 962,31 euros TTC (2 752 m³ soit 27 107 kWh). M. et Mme N contestent les bases de ce redressement qui ne correspond pas à leurs usages et précisent que leur résidence, acquise en mai 2006, n'est occupée que pendant les vacances scolaires.

Le courrier de réclamation adressé à X par M. et Mme N le 1^{er} août 2008 est resté sans réponse.

M. et Mme N déplorent également avoir dû faire opposition à trois prélèvements depuis juillet 2008, le fournisseur X n'ayant pas tenu compte de la suspension de leur autorisation de prélèvement.

Les observations

A la suite de la demande d'observations du médiateur national de l'énergie :

- le fournisseur X a transmis au distributeur GrDF les éléments nécessaires à l'établissement d'un nouveau redressement.
- Un courrier a été adressé à M. et Mme N le 26 novembre 2008 par le fournisseur X. Il informe les consommateurs sur l'état d'avancement de leur dossier et confirme que leurs coordonnées bancaires sont désormais supprimées des fichiers.

Le 26 février 2009, M. et Mme N ont été informés par le distributeur GrDF qu'un nouveau redressement avait été calculé sur la base des consommations enregistrées par le nouveau compteur entre le 6 février 2008 et le 26 janvier 2009. La consommation redressée s'élève désormais à 6 700 m³ (après déduction d'un abattement de 10 % et des factures intermédiaires payées pour cette période). Les consommateurs ont estimé cette proposition satisfaisante. Ils demandent toutefois à être dédommagés à hauteur de 60 euros des frais engagés par les diverses démarches qu'ils ont dû entreprendre auprès de X ainsi que des frais d'opposition compte tenu des prélèvements effectués à tort par X.

M. et Mme N ont fait savoir au médiateur qu'ils n'avaient plus reçu aucune facture depuis septembre 2008. Ils ont en revanche réglé trois factures qui leur sont parvenues le 3 avril 2009 pour des montants respectifs de 341,66 euros TTC, 173,23 euros TTC et 167,43 euros TTC.

Le fournisseur X a précisé le 21 avril 2009 :

« Nous avons édité [...] une facture rectificative le 15 avril 2009 d'un montant de 1 138,35 euros qui annule et remplace les précédentes (débloquées en date du 3 avril 2009). Cette facture intègre un crédit de 650,46 euros HT au titre des consommations et 50,17 euros au titre du remboursement des frais induits compilés sur une même ligne intitulée « régul conso suite compteur bloqué » pour un montant global de 700,63 euros HT. »

Les conclusions du médiateur

- Le litige trouve son origine dans l'absence de personnalisation du redressement qui a été appliqué à la suite de la découverte du dysfonctionnement du compteur des consommateurs.
- Il incombait en premier lieu au distributeur GrDF, en tant que responsable des données de comptage, de recueillir auprès du consommateur les éléments pertinents lui permettant d'établir une évaluation des consommations à redresser correcte, comme la procédure pour dysfonctionnement de comptage le prévoit¹.
- Il incombait ensuite au fournisseur X, en tant qu'interlocuteur privilégié du client dans le cadre du contrat unique, de prendre en compte la réclamation de M. et Mme N et de transmettre les éléments utiles au distributeur GrDF pour corriger, puisque cela s'avérait nécessaire, sa première évaluation du redressement.
- La facture de régularisation du 15 avril 2009 facture un niveau de redressement qui correspond bien aux consommations de M. et Mme N. Un geste commercial « remboursement des frais induits » du montant souhaité par le consommateur a été accordé par le fournisseur.
- Compte tenu de ces éléments, le médiateur estime que le litige de M. et Mme N a été résolu, sous réserve que les paiements effectués par les consommateurs au titre des trois factures du 3 avril 2009, soient déduits du montant facturé le 15 avril 2009.

¹ Procédure dysfonctionnement de compteur et redressement des consommations - V1.1 du 4 avril 2008.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de régulariser la facturation de M. et Mme N en déduisant du montant facturé le 15 avril 2009, les trois paiements effectués le 3 avril 2009, 341,66 euros, 173,23 euros et 167,43 euros.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF de clarifier sa procédure sur le dysfonctionnement de comptage et en particulier les modalités de recueil auprès du consommateur des justificatifs de ses usages pendant la période à redresser.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X, de la Directrice générale du distributeur GrDF 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 quatre exemplaires, le 19 mai 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE