



Réf. 480718-255735532/CK

Recommandation n° 2009-049

relative à la saisine de Monsieur et Madame M

du 19 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 septembre 2008 par Monsieur et Madame M d'un litige avec leur fournisseur de gaz X.

M. et Mme M contestent le montant de leur facture estimative du 31 mars 2008 et le refus de leur fournisseur de prendre en compte l'auto-relevé de leur compteur, communiqué le 16 avril 2008.

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

M. et Mme M disposent d'un contrat de fourniture de gaz au tarif B1 auprès du fournisseur X pour leur résidence principale.

Ils ont été facturés le 20 février 2008, sur la base d'une estimation de leur consommation, pour un montant de 144,34 euros TTC.

Ils ont reçu au mois d'avril une nouvelle facture basée sur une estimation de leur consommation, datée du 31 mars 2008, d'un montant de 100,92 euros TTC.

N'ayant pas occupé leur logement pendant l'hiver, les consommateurs ont contacté leur fournisseur le 16 avril 2008 pour demander une facture rectificative sur la base d'un auto-relevé de leur compteur (17138 m³).

Toutefois, le 29 mai 2008, les consommateurs ont reçu une nouvelle facture basée à nouveau sur une estimation de leur consommation d'un montant de 179,53 euros TTC.

M. et Mme M ont contacté une nouvelle fois le service clientèle de leur fournisseur qui les a informés que leur dossier n'était pas encore régularisé et qu'ils devaient relever eux-mêmes leur compteur, ce qu'ils ont fait : l'index figurant sur le compteur était toujours de 17138 m³.

Le conseiller clientèle de leur fournisseur leur a également indiqué qu'ils n'étaient pas tenus de régler les factures estimatives d'avril 2008 et juin 2008 et qu'une facture rectificative allait leur être envoyée prochainement.

En lieu et place de cette facture rectificative, M. et Mme M ont reçu un courrier de relance pour facture impayée datée du 19 juin 2008, correspondant à la facture de 179,53 euros TTC.

Le 1^{er} juillet 2008, ils ont reçu un autre courrier de relance leur demandant le règlement de la facture de 100,92 euros TTC.

Après de nombreux courriers, les consommateurs ont été informés qu'un relevé de leur compteur allait être effectué, ce qui permettrait de procéder à la régularisation de la facturation. Un technicien est effectivement venu relever leur compteur le 1^{er} août 2008.

A la date de leur saisine, le 19 septembre 2008, les consommateurs n'avaient toujours pas reçu de facture rectificative correspondant à leurs consommations réelles.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- Lors du relevé du compteur de gaz effectué le 19 février 2008, un technicien du distributeur GrDF a commis une erreur.
- « *Monsieur M nous a contacté afin de communiquer son auto-relevé. Celui-ci a été refusé par le distributeur* ».
- Le 2 juin 2008, le fournisseur a formulé une demande de rectification auprès du distributeur « *garant des relevés de consommations et donc seul compétent à régulariser cette anomalie* ». Cette démarche a ensuite été confirmée dans un courrier adressé aux consommateurs le 3 juin 2008.
- Le 30 octobre 2008, après que le distributeur ait rectifié la ligne de consommation, le dossier des consommateurs a pu être régularisé et une facture rectificative d'un montant de -86,07 euros a été émise sur la base du relevé effectué en février 2008.
- Deux autres factures en date du 30 octobre 2008 ont été éditées : une facture prenant en compte le relevé de compteur effectué en août 2008 et une facture estimative relative aux consommations d'août 2008 à octobre 2008.
- Même si l'erreur de relevé du compteur ne lui est pas imputable, le fournisseur X accorde aux consommateurs un geste commercial de 50 euros en raison du délai de régularisation de la réclamation.

Le médiateur national de l'énergie a également demandé au distributeur GrDF ses observations :

- « *Il n'y a pas eu de refus de GrDF de prendre en compte le relevé communiqué par [les consommateurs]* ».
- Ce relevé a été accepté et traité le 19 février 2008, après que le fournisseur lui ait transmis cet index. Le seul critère de prise en compte d'un index auto-relevé est sa cohérence par rapport aux dernières informations réelles connues telles que la relève précédente.
- Toute facturation de consommations, que ce soit en période de relève ou sur estimations, est de l'unique responsabilité du fournisseur.

- Le distributeur estime qu'aucune anomalie ou dysfonctionnement ne peut lui être imputable.

En raison de l'apparente contradiction entre les observations formulées par le distributeur GrDF et celles du fournisseur X, le médiateur a demandé au fournisseur X de préciser ses observations :

- *« Le 19/02/08, le Gestionnaire du Réseau de Distribution nous communique un index de consommation à 17310. Une facture est adressée le 20/02/2008 à notre client sur la base de cet index de gaz naturel. Cette facture est réglée par T.I.P le 13/03/2008. Après vérification, il apparaît que cet index est un index estimé par le Gestionnaire du Réseau de Distribution.*
- *Le 15/04/08, suite à la réception d'une facture intermédiaire basée sur une estimation de sa consommation de gaz, Monsieur M contacte le service clientèle afin de contester sa facturation, ce logement étant quasiment inoccupé. Face à 2 hypothèses, le conseiller clientèle en charge de son appel demande à notre client de communiquer son auto relevé :*
 - *soit seule la dernière facture, basée sur une estimation faite par X des consommations de gaz naturel de notre client est à corriger ;*
 - *soit le relevé de notre client est inférieur à l'index estimé par le Gestionnaire du Réseau de Distribution en février 2008 et nous devons contester cet index auprès de ce dernier afin de pouvoir corriger la facturation de Monsieur M.*
- *Monsieur M relève le compteur à 17125 le 16/04/08.*
- *Suite à un dysfonctionnement interne, la contestation de l'index du 19/02/2008 ne pourra être portée auprès du Gestionnaire du Réseau de Distribution que le 02/06/2008. Un courrier est alors adressé à notre client.*
- *Le 03/07/2008, le correctif ne nous ayant pas été transmis, nous relançons le Gestionnaire du Réseau de Distribution par le biais d'une réclamation.*
- *Le 17/07/2008, suite à un échange entre X et le Gestionnaire du Réseau de Distribution, nous obtenons la confirmation que ce rectificatif a été effectué. Le relevé semestriel de son compteur de gaz naturel étant prévu le 1^{er} août suivant, la régularisation de sa facturation devait figurer sur la facture d'août.*
- *Or, suite à un blocage informatique, détecté par notre service d'expertise et résolu depuis, la facture rectificative n'a pu être émise que le 30/10/2008 (...).*
- *A titre commercial, nous avons, au regard du délai de régularisation de son dossier, accordé un geste commercial de 50.00 € à notre client, qui figure sur la facture émise le 04/11/2008. »*

Les consommateurs, contactés par les services du médiateur, n'ont souhaité ni communiquer les pièces complémentaires demandées ni donner leur avis sur le geste commercial proposé par le fournisseur X.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine le délai anormalement long de correction de facturation sur une base estimée par le fournisseur X.
- Il semble qu'une consommation estimée erronée, calculée par le distributeur en raison de l'absence des consommateurs lors du relevé de leur compteur, soit à l'origine de la réclamation des consommateurs. Il n'y aurait donc pas d'erreur de relevé comme l'a laissé entendre le fournisseur X. En outre, il ne peut être reproché au distributeur GrDF d'avoir surestimé la consommation de ses clients, puisque ceux-ci ont indiqué avoir été absents de leur logement pendant l'hiver, ce que le distributeur GrDF ne pouvait deviner.
- Le fournisseur X a reconnu une succession de dysfonctionnements dans le traitement de la demande des consommateurs, qui a retardé de plus de 6 mois la régularisation de la facturation. Le médiateur note en outre que des difficultés d'interface entre le fournisseur X et le distributeur GrDF semblent avoir joué un rôle important dans l'aggravation du litige.
- Le fournisseur X a accordé un geste commercial de 50 euros qui a été déduit de la facture rectificative du 4 novembre 2008. En l'absence de désagréments justifiés par les consommateurs, le médiateur national de l'énergie estime que le montant de ce geste commercial est satisfaisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur estime satisfaisant le geste commercial proposé par le fournisseur X à M. et Mme M. Il a déjà été versé aux consommateurs.

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

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 1^{er} avril 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE