



Réf. 480718-48422212583/SF

## **Recommandation n°2009-167**

### **relative à la saisine de Madame R.**

### **du 15 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 15 décembre 2008 par Madame R. d'un litige avec le fournisseur X.

Madame R. conteste la facturation de sa consommation de gaz pour les années 2007 et 2008 car elle affirme ne plus consommer de gaz depuis décembre 2006.

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 R. est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz en tarif B1 réglementé. Elle a opté pour le paiement mensuel par prélèvements automatiques avec régularisation en février de chaque année. Elle utilise le gaz uniquement pour le chauffage.

En décembre 2006, Mme R. a décidé de ne plus utiliser le gaz comme mode de chauffage, mais n'a pas résilié son contrat de fourniture afin de conserver la liberté de revenir à ce mode de chauffage si nécessaire. Courant 2007, elle indique avoir informé par téléphone, à plusieurs reprises, son fournisseur de gaz de ce changement dans ses habitudes de consommation.

En janvier 2008, lors de son intervention pour le relevé de compteur de Mme R., le technicien du distributeur GrDF a constaté que le compteur n'enregistrait plus de consommation de gaz depuis le mois d'août 2006 et a suspecté un dysfonctionnement du compteur. Le distributeur GrDF a donc procédé au changement du compteur le 6 février 2008 et a calculé un redressement de la consommation de Mme R.

Le fournisseur X a procédé à la facturation de ce redressement pour un montant de 266,95 euros TTC qui apparaît sous la rubrique « solde précédent » de la facture du 2 mai 2008.

Le fournisseur X a également émis un nouveau plan de paiement pour l'année 2009 d'un montant tenant compte du redressement.

Mme R., puis l'association de consommateur UFC Que choisir, ont adressé des courriers de contestation au fournisseur X les 15 mai 2008, 16 juin 2008, 24 juillet et 18 septembre 2008, demandant notamment le remboursement des consommations facturées et réglées par la consommatrice pour les années 2007, puis 2008, au motif que Mme R. n'utilisait plus le gaz depuis décembre 2006.

Ils n'ont obtenu aucune réponse du fournisseur X.

Le 6 novembre 2008, Mme R. a demandé par courrier la résiliation de son contrat de fourniture de gaz au fournisseur X.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie en date du 27 janvier 2009, le fournisseur X a transmis le 19 février 2009 la copie d'un courrier qu'il a adressé à Mme R. le 16 février 2009 dans lequel il indique que :

- suite à sa demande de résiliation du 6 novembre 2008, son contrat de gaz « *a été résilié en date du 10 février 2009* » ;
- la facturation complémentaire de 266,95 euros TTC intervenue en mai 2008 a été annulée ;
- une facture de résiliation d'un montant de 235,19 euros TTC en sa faveur sera éditée et cette somme lui sera remboursée par virement dans les 15 jours.

Suite à une demande d'observations complémentaires le 25 juin 2009, suivi d'une relance le 17 juillet 2009, le fournisseur X a indiqué le 30 juillet 2009 que si le redressement de 266,95 euros TTC effectué par le distributeur GrDF avait bien fait l'objet d'une facturation spécifique en date du 2 mai 2008, une anomalie de son système d'information n'en avait pas permis l'édition et que seul son report apparaissait sur la facture cyclique datée du même jour.

Le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur X le 23 septembre 2009 pourquoi il avait enregistré la résiliation du contrat de fourniture de gaz de Mme R. à la date du 10 février 2009, alors que sa demande de résiliation avait été faite par courrier le 6 novembre 2008.

Suite à une relance du 2 octobre 2009, le fournisseur X a répondu le 9 octobre 2009 que la demande de résiliation de Mme R. n'avait pas été prise en compte « *en raison d'une maladresse intervenue dans la prise en charge de sa demande* » et que cette anomalie avait été corrigée à réception de la transmission de la saisine du médiateur, soit le 16 février 2009.

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie en date du 2 septembre 2009, le distributeur GrDF a transmis le 21 septembre 2009 les paramètres de l'évaluation du redressement des consommations en gaz de Mme R., ainsi que la chronologie des index du nouveau compteur de l'intéressée.

Le distributeur GrDF confirme « *la non utilisation du gaz depuis le changement de compteur en février 2008. En effet, le compteur n'a enregistré aucune consommation de gaz.* »

La consommatrice a informé le médiateur national de l'énergie qu'à la suite de sa saisine, elle avait reçu des courriers de relance du fournisseur X pour un montant de 40,94 euros TTC dont elle contestait le bien-fondé, puis une facture de résiliation datée du 16 février 2009 de 235,19 euros TTC en sa faveur, le fournisseur ayant déduit la somme de 40,94 euros TTC contestée.

## Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine un défaut d'interprétation de l'absence de consommation de gaz de Mme R., considéré à tort par le distributeur GrDF comme un blocage de son compteur.
- Le distributeur GrDF a reconnu son erreur et a annulé le redressement correspondant.
- L'annulation du redressement répond favorablement à la demande principale de Mme R.; toutefois un certain nombre de dysfonctionnements dans le traitement de sa réclamation méritent d'être soulignés.

### **Sur la procédure de redressement des consommations<sup>1</sup>.**

- Le distributeur GrDF aurait dû informer Mme R. de son estimation des consommations en vue de recueillir son accord. L'intéressée aurait ainsi été en mesure de contester et de confirmer qu'elle avait cessé d'utiliser le gaz, ce qui expliquait l'absence de consommations enregistrées par son compteur.
- Il semble que le fournisseur X ait été informé par la consommatrice de l'interruption de sa consommation de gaz. Il aurait donc pu, le cas échéant, en avertir le distributeur GrDF afin d'éviter le redressement pour dysfonctionnement de comptage.

### **Sur les dysfonctionnements dans le traitement du dossier de Mme R. par le fournisseur X.**

- Le fournisseur X reconnaît qu'il n'a pu éditer de facture spécifique correspondant au redressement effectué par le distributeur et que le montant correspondant de 266,95 euros TTC a été intégré à la facture cyclique du 2 mai 2008 sous la rubrique « *report solde précédent* ».
- Comme le médiateur national de l'énergie l'a déjà précisé dans une recommandation précédente (recommandation n°2009-153), « *le redressement de consommation suite à un dysfonctionnement de compteur est une situation d'exception qui devrait être identifiée de manière isolée et distincte dans le cycle de facturation.* »
- 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 R. a ainsi réglé 266,95 euros TTC sans le savoir puisque cette somme a été déduite des prélèvements effectués au titre de la mensualisation. Ce n'est qu'à la réception de son plan de mensualisation pour l'année 2009, basé sur une consommation « surestimée », que Mme R. a découvert l'anomalie.
- Le médiateur national de l'énergie constate par ailleurs qu'aucun des conseillers du fournisseur X, informé par Mme R. de la modification de ses usages en gaz, ne lui a proposé un tarif plus adapté (tarif Base au lieu du tarif B1).
- Concernant la date de résiliation du contrat, en vertu de l'article 11 des conditions générales de vente du fournisseur X, la date prise en compte doit être celle demandée par le consommateur lorsque le tarif souscrit est le tarif réglementé. La date de résiliation du contrat de fourniture en gaz de Mme R. doit être le 6 novembre 2008, date de sa demande de résiliation au fournisseur X. En conséquence, le fournisseur X doit rembourser à Mme R. le montant des abonnements du 6 novembre 2008 au 12 février 2009 qu'il lui a facturé et prélevé, soit la somme de 38,73 euros HT.
- Enfin, le fournisseur X n'a régularisé le dossier de Mme R. que suite à sa saisine du médiateur national de l'énergie, et ce malgré plusieurs courriers de contestation de Mme R., puis de l'association de consommateur UFC Que choisir de l'Ardèche.

---

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

- Le médiateur national de l'énergie considère que Mme R. doit être dédommagée d'un montant global de 75 euros TTC pour les désagréments qu'elle a subis dans le traitement de sa réclamation.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de rembourser à Mme R. la somme de 38,73 euros HT (40,86 euros TTC) correspondant au montant des abonnements du 6 novembre 2008 au 12 février 2009,
- de verser à Mme R. la somme de 50 euros TTC en dédommagement des désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF de verser à Mme R. la somme de 25 euros TTC en dédommagement des désagréments subis dans l'application de la procédure de dysfonctionnement de comptage.

La présente recommandation est transmise ce jour à la Directrice générale du distributeur 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 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 13 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE