



Réf. 480718-179212613/MJZ

Recommandation n° 2008-039
relative à la saisine de Mademoiselle L du 1^{er} juillet 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1^{er} juillet 2008 par Mademoiselle L d'un litige l'opposant à son fournisseur de gaz, X.

Mlle L se plaint d'une surestimation de ses consommations de gaz ainsi que de prélèvements bancaires réalisés sans son autorisation.

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

Mlle L a reçu en février 2008 une facture de gaz d'un montant de 455,71 euros. Surprise du montant inhabituel de cette facture Mlle L a contacté son fournisseur le 13 février 2008.

Elle lui a indiqué qu'elle contestait l'index affiché sur la facture (26675m³), alors qu'elle avait relevé 26428m³, ainsi que les conséquences de cette erreur, notamment son nouvel échéancier de paiement de 175 euros par mois, contre 112 euros l'année précédente.

Le fournisseur X a indiqué à Mlle L qu'il ne pouvait empêcher le prélèvement bancaire correspondant à sa facture contesté (455 euros), prévu le 10 mars. Le 26 février 2008, Mlle L a donc fait opposition aux prélèvements du fournisseur X auprès de son établissement bancaire, ne souhaitant pas aggraver sa situation de surendettement.

Faisant suite au rejet du prélèvement, le fournisseur X a proposé à Mlle L un règlement en deux fois. Après réflexions, Mlle L s'est aperçue que ses moyens financiers ne le lui permettraient pas et elle n'a donc pas donné suite à cette proposition. Elle s'est adressée en parallèle aux services sociaux locaux, tout en informant son fournisseur de sa démarche.

X a effectué un prélèvement sur le compte bancaire de Mlle L d'une somme de 295,71 euros le 13 mai 2008, malgré les avertissements de la cliente sur son état économique précaire.

Par ailleurs, lors du contact téléphonique avec son fournisseur le 13 février 2008, X avait également proposé à Mlle L le passage d'un technicien du distributeur pour corriger le relevé de son compteur. Ce relevé spécial (26506 m3) a eu lieu le 6 mars 2008 et il a confirmé l'erreur de relevé sur sa facture de février 2008. Ce relevé a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative.

Mlle L s'est étonné que l'index affiché sur sa facture rectificative soit 26605 m3 alors que celui qui a été relevé par l'agent était de 26 506m3. Mlle L s'aperçoit également que le relevé spécial de son compteur lui a été facturé 23,58 euros HT par son fournisseur.

Mlle L, qui a adressé à son fournisseur une réclamation écrite le 18 mars 2008, constate que rien n'a été solutionné et que le fournisseur X ne tient pas compte de ses réclamations.

Les observations

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

- « *la mise en conformité du dossier de la cliente est en cours,* »
- à ce jour la cliente reste redevable de 257,29 € TTC,
- le 2 septembre 2008, compte tenu des difficultés économiques rencontrées par la cliente, X lui a fait connaître sa décision de :
 - prendre en charge les frais postaux et téléphoniques (sur la base d'appels en local à partir d'un poste fixe) que la consommatrice a engagés,
 - prendre en charge, « *à titre exceptionnel* », le coût du relevé spécial d'un montant de 28,20 € TTC,
 - lui proposer un délai de paiement pour le solde restant dû.

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur GrDF a communiqué les éléments suivants :

- l'index 26675m3 relevé le 12 février 2008 était erroné,
- le 6 mars 2008, un relevé spécial à la demande du fournisseur a été effectué : index 26506
- bien que le distributeur n'ait constaté aucun dysfonctionnement, le compteur de la cliente a été changé le 18 mars 2008 dans le cadre de la vérification périodique des compteurs,
- le 15 mai 2008, un redressement des consommations a été transmis au fournisseur de la consommatrice pour corriger l'erreur de relevé du 12 février 2008,

Par ailleurs, la consommatrice a transmis au médiateur un courrier du Centre Intercommunal d'Actions Sociales qui lui accorde, en date du 10 juillet 2008, une aide du Conseil Général d'une somme de 150,00 euros pour sa facture d'énergie.

Les conclusions du médiateur

- l'origine du litige est une erreur de relevé reconnue par le distributeur GrDF, qui a eu pour conséquence une surestimation de la facture annuelle de Mlle L et une surestimation de ses mensualités à venir.

- Le litige a été aggravé par le traitement inapproprié de la réclamation de la consommatrice par son fournisseur :
 - la correction tardive de la facturation (juin 2008 pour la facture de février 2008) et des échéanciers de paiements mensuels,
 - la facturation de frais pour relevé spécial qui n'avait pas lieu d'être puisqu'il a mis en évidence une erreur lors du relevé cyclique précédent,
 - le manque de diligence dans l'interruption d'un prélèvement automatique, demandée près d'un mois à l'avance.
- Ces anomalies ont entraîné des frais pour la consommatrice (communications, affranchissement, frais bancaires) et des désagréments qu'il convient de dédommager.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF d'annuler les frais du relevé spécial du 6 mars 2008.

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

- de rembourser à Mlle L les frais de relevé spécial indûment facturés et les frais bancaires consécutifs à son opposition de prélèvement,
- d'accorder à Mlle L un délai pour le règlement de sa dette,
- d'accorder à Mlle L un dédommagement forfaitaire de 100 euros en remboursement des frais qu'elle a engagés dans sa réclamation (frais postaux et téléphoniques notamment) et en compensation des désagréments qu'elle a subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X, à la Directrice Générale du distributeur GrDF ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, 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 du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 3 décembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE