



Réf. 480718-330195772/CK

Recommandation n°2009-112
relative à la saisine de Madame S
du 19 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 novembre 2008 par Madame S d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Mme S conteste le montant élevé de sa facture de résiliation qui est de 586,45 euros TTC.

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 S a demandé, par téléphone, la résiliation de son contrat de fourniture de gaz à l'occasion de son déménagement. Elle a reçu une facture de résiliation, basée sur un relevé de son compteur, en date du 29 juillet 2008, d'un montant de 586,45 euros TTC.

Par courrier du 11 septembre 2008, la consommatrice a contesté le montant de cette facture qu'elle juge excessif.

Elle n'avait reçu aucune réponse du fournisseur X à la date de sa saisine.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué le 30 décembre 2008 :

- « La cliente a demandé la résiliation de son contrat le 21 juillet 2008 par téléphone. Le rendez-vous de relève de compteur a été fixé au 26 juillet suivant. A cette occasion, le technicien a relevé 3258 m³ au compteur sans coupure de la fourniture de gaz naturel.

- *Ce relevé a été confirmé le 24 novembre 2008 lors du déplacement d'un technicien pour suspendre la fourniture d'énergie en gaz naturel.*
- *Une étude tarifaire effectuée avec la cliente a permis d'estimer sa consommation annuelle à environ 8000 KWh.*
- *De mars 2007 à mars 2008, la consommation relevée a été de 93 KWh, ce qui est anormalement faible par rapport aux habitudes de consommation de notre cliente. La relève de juillet 2008 a généré une forte régularisation.*
- *C'est la raison pour laquelle une facture de régularisation pour un montant de 586,45 € TTC a été éditée le 29 juillet 2008. »*
- *Par courrier du 23 décembre 2008, le fournisseur s'est excusé pour le délai de traitement de la réclamation et a en outre précisé qu'« après vérification auprès des services techniques du distributeur, il y aurait donc eu une erreur de relève en septembre [2007] et en mars 2008 ce qui a entraîné une forte régularisation à la relève de juillet 2008 ».*
- *En outre, il a précisé que la consommation cumulée de mars 2007 à juillet 2008 représentait 8948 kWh et que la facture de résiliation était donc cohérente.*
- *Eu égard au montant de la dette, le fournisseur a proposé à Mme S de convenir d'un échéancier de paiement.*
- *Il lui a également accordé une remise commerciale de 25 euros TTC qui devait venir en déduction de la somme de 586,45 euros TTC.*

Le distributeur GrDF a transmis les éléments suivants le 20 mai et le 3 juin 2009 :

- Les historiques de consommations de Mme S :

Date des relèves	Type de relève	ANCIEN	NOUVEAU	DIFFERENCE
sept 2006	Réelle	2121	2155	34
Mars 2007	Réelle	2155	2484	329
SEPT 2007	Réelle	2484	2487	3
MARS 2008	Réelle	2487	2492	5
JUILLET 2008	Résiliation	2492	3258	766
DECEMBRE 2008	rétablissement successeur	3258	3259	1
AVRIL 2009	relève spéciale	3259	3379	120

- *« Il n'y a pas eu de remplacement de compteur pendant la période où Madame S a été présente dans le logement. »*
- *« Le relevé réalisé lors du rétablissement et l'index de relevé spécial d'avril 2009 confirment l'index de résiliation du contrat de Madame S. »*

- Dans un premier temps, le distributeur a précisé qu'« après analyse des consommations du client aucune erreur de relevé n'a été constatée. »
- Puis, il a affirmé « aucun événement factuel ne peut prouver qu'une erreur de relève ait pu avoir lieu, cependant, si l'occupation du local a été régulière, on peut penser qu'une erreur aurait pu se glisser dans le relevé de compteur semestriel effectué en mars 2008 (voire en septembre 2007). Dans cette hypothèse, la consommation de 766 m³ facturée après résiliation en juillet 2008 ne correspondrait pas à la consommation des 3 derniers mois, mais à la régularisation des consommations entre septembre 2007 (voire mars 2007) et juillet 2008, ce qui paraît alors vraisemblable. »
- « Il s'agit par ailleurs d'un appartement avec les 3 usages gaz (cuisine, eau chaude sanitaire et chauffage). La consommation d'énergie au vu de ce critère semble correcte. »

Le 20 mai 2009, les services du médiateur ont été informés de la mise en place d'un échancier de paiement pour la somme de 561,45 euros, avec des mensualités de 100 euros par mois à compter du mois de mai 2009.

Mme S a déclaré ne pas être satisfaite de la solution proposée par le fournisseur X. En effet, du fait du mauvais traitement de sa réclamation et de l'erreur de relevé, elle aurait souhaité un dédommagement supérieur à 25 euros.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine des erreurs de relevé du compteur en septembre 2007 et en mars 2008 de Mme S.
- Le fournisseur X a reconnu ces erreurs. Le distributeur a finalement admis qu'il était possible qu'une erreur ait été commise par le technicien en charge du relevé en mars 2008, voire en septembre 2007.
- En reprenant les historiques de consommations de Mme S, le médiateur a effectivement constaté qu'entre mars 2007 et mars 2008, la consommation avait été de 8 m³, ce qui est une consommation très faible pour un logement de 41 m² dont le gaz est utilisé pour la cuisine, l'eau chaude sanitaire et le chauffage.
- Le médiateur estime donc qu'il y a eu une erreur dans le relevé de compteur, erreur qui est imputable au distributeur GrDF.
- Cette erreur a entraîné pour la consommatrice, au moment de la résiliation de son contrat, l'émission d'une facture de 586,45 euros TTC, régularisant les consommations non facturées auparavant, qu'elle n'a pas pu régler.
- Le médiateur estime que le traitement de la réclamation de Mme S par le fournisseur n'a pas été satisfaisant dans la mesure où il n'a traité sa réclamation qu'une fois que le médiateur a été saisi du litige.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à la consommatrice la somme de 25 euros TTC en plus des 25 euros déjà accordés, pour les désagréments subis du fait de l'absence de traitement de sa réclamation initiale.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF d'accorder à la consommatrice la somme de 25 euros TTC pour les désagréments subis suite aux erreurs de relevé de son compteur.

Le médiateur national de l'énergie recommande à Mme S de payer le montant de sa dette selon l'échéancier de paiement convenu avec le fournisseur X.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, à la Directrice générale du distributeur GrDF, 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 2 juillet 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE