



Réf. : 480718-362091386/FF

Recommandation n° 2009-083/PG

relative à la saisine de Monsieur W

du 18 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 18 décembre 2008 par Monsieur W d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

M. W a souscrit une nouvelle offre de fourniture de gaz naturel auprès de son fournisseur actuel et il conteste la facture de résiliation de son précédent contrat.

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

Le 30 mai 2008, le consommateur a souscrit à une nouvelle offre auprès de son fournisseur de gaz naturel. Il conteste l'index de résiliation de son contrat précédent qui figure sur la facture établie par son fournisseur (49 956 m³). De son côté le consommateur a constaté que l'index de son compteur était de 49 172 m³ à la date d'effet de son nouveau contrat. Il conteste donc une surestimation de 784 m³ sur un total facturé de 2 437 m³, ainsi que la répartition de cette surestimation sur la période facturée, pendant laquelle son tarif a évolué plusieurs fois. Il a donc refusé de régler le montant correspondant qui a été reporté de mois en mois sur les factures de son nouveau contrat.

Le consommateur s'est vu facturer des « *frais de rejet* » pour impayés d'un montant de 92,09 euros TTC ainsi que des « *frais de relevé spécial* » de 29,10 euros TTC.

Le consommateur a contacté par téléphone les services du fournisseur X à plusieurs reprises, sans obtenir de correction de la facture litigieuse. Par courrier en date du 13 octobre 2008, M. W a réitéré sa demande par écrit, sans succès.

Les observations

Les observations du fournisseur X sur le litige sont les suivantes :

- Lors d'un passage à une offre de marché, le distributeur est informé « *afin qu'il mette à jour ses fichiers* ». A réception de cette demande, le distributeur transmet au fournisseur un « *relevé de compteur estimé* » pour la résiliation du contrat au tarif réglementé et la mise en place de celui-ci en offre de marché. Le fournisseur ne peut pas contester « *le relevé de compteur estimé* » par le distributeur.
- Le fournisseur X indique que la surestimation « *a été faite à un prix brut du kWh moindre que celui applicable dans le nouveau contrat du client. Ceci n'a de fait pas pénalisé financièrement notre client* ».
- Il propose toutefois d'accorder au consommateur un geste commercial de 50 euros.

A la suite d'une demande d'observations du médiateur, le distributeur A a indiqué :

Le changement d'offre tarifaire a été traité par le fournisseur avec une demande de mise en service. « le distributeur A n'est pas intervenu dans le traitement de cette demande de mise en service. En effet, à cette époque, le fournisseur a fait une demande de mise en service couplée avec l'outil informatique de prise de rendez-vous du distributeur. L'index a donc été transmis par le fournisseur. Cette demande a été traitée automatiquement [...]. »

- Le coût de la prestation de « *mise en service sans déplacement* » est de 12,39 euros HT. Il est facturé au fournisseur qui peut décider librement de le répercuter au client.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation de l'index de résiliation dans le cas d'un changement de contrat auprès d'un même fournisseur.
- L'index de résiliation porté sur la facture de M. W était manifestement surestimé (784 m3), ce que n'a pas contesté le fournisseur X et ce qui s'est traduit pour le consommateur par une facture surestimée de 418,94 euros TTC.
- Le fournisseur X considère qu'il n'est pas responsable de la valeur de cet index de résiliation ni de son incapacité à le corriger, car cet index aurait été établi par le distributeur A.
- Le médiateur national de l'énergie s'étonne qu'une modification contractuelle chez un même fournisseur, sans aucune conséquence sur l'acheminement, ait nécessité une prestation du distributeur A, a fortiori une prestation (mise en service) qui ne correspond manifestement pas à ce pour quoi elle est prévue (emménagement d'un consommateur).
- Il apparaît donc que le fournisseur X a fait le choix de recourir à une prestation du distributeur dont ce n'est pas l'objet pour effectuer les modifications contractuelles de ses clients. Il appartient dans ces conditions au fournisseur X d'assumer, vis-à-vis du consommateur, ses choix « techniques » de mise en œuvre des changements contractuels.
- Le médiateur considère donc que le fournisseur X aurait dû prendre les dispositions nécessaires lui permettant de corriger l'index de résiliation de M. W, dès le signalement par ce dernier de l'anomalie. Les divers frais pour impayés qui lui ont été facturés en conséquence de son refus de régler la facture litigieuse, doivent donc lui être remboursés. De même, l'intervention pour relevé spécial de son compteur, totalement inutile au demeurant puisque l'index relevé a été rejeté, n'aurait pas dû être conseillée au consommateur et encore moins lui être facturée.

- Enfin, le traitement des réclamations de M. W n'a pas été satisfaisant, puisque les courriers du consommateur sont restés sans suite jusqu'à sa saisine du médiateur national de l'énergie. Le geste commercial proposé par le fournisseur X (50 euros) apparaît suffisant en l'espèce pour dédommager le consommateur des désagréments subis.

La recommandation du médiateur

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

- de rembourser à M. W des frais pour impayés et le coût du relevé spécial qui lui ont été facturés,
- d'accorder à M. W un geste commercial de 50 euros comme il s'y est engagé dans ses observations.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

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 du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 19 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE