

Paris, le 19 avril 2012

Dossier suivi par : XX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XX
N° de recommandation : 2012-0556

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne vos consommations en gaz naturel.

Vous contestez la facture du 8 juillet 2009 (4583,18 euros TTC) qui met à votre charge 95 321 kWh pour la période du 5 décembre 2008 au 8 juin 2009. Vous demandez la correction de cette facture que vous estimez trop importante.

De plus, vous souhaitez que les abonnements facturés sur une période postérieure à votre résiliation, entre octobre 2009 et janvier 2010, soient déduits de la facture du 15 janvier 2010. Vous soulignez avoir procédé à la résiliation de votre contrat à la mi-octobre 2009 par téléphone et vous étonnez que celle-ci n'ait été enregistrée que le 11 janvier 2010 à la suite de la souscription d'un nouveau contrat par votre successeur.

Je note que vous ne contestez pas l'index retenu pour votre résiliation (11078 m³).

Vous me signalez avoir réglé 260,88 euros TTC pour la facture du 15 janvier 2010 correspondant à vos consommations de juillet à octobre 2009.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que votre fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées.

Je constate tout d'abord que la facture du 8 juillet 2009 a été éditée à la suite d'un relevé spécial qui a permis de régulariser votre consommation depuis mars 2004. En effet, votre boîtier de télé-report était défectueux et a rendu compte d'une consommation nulle durant trois années (avril 2005 à décembre 2007). A cet égard, je vous précise que le boîtier de télé-report n'est qu'un affichage déporté des enregistrements de votre compteur. Son dysfonctionnement ne remet nullement en cause le compteur lui-même qui continue d'enregistrer normalement vos consommations.

Sur la base du relevé spécial effectué le 8 juin 2009, votre consommation annuelle s'est élevée à environ 20 000 kWh par an depuis mars 2004. Cette consommation est cohérente avec vos usages (chauffage, eau chaude). En conséquence, aucun élément ne permet de suspecter un éventuel dysfonctionnement de votre compteur.

Néanmoins, l'absence de prise en compte de vos relevés réels entre 2004 et 2009 a été à l'origine de nombreux désagréments :

- vous n'avez pas pu connaître le niveau réel de votre consommation et ainsi être en mesure de la maîtriser ;

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

- vous avez dû faire face à une importante facture de régularisation.

Cette situation anormale provient du dysfonctionnement du boîtier de télé-report dont j'estime qu'il aurait pu être détecté par le distributeur A dès mai 2006. Or, ce dernier n'a réagi qu'en juin 2009 en effectuant un relevé spécial et a reconnu que le boîtier de télé-report n'avait toujours pas été réparé en janvier 2010.

Ces dysfonctionnements sont imputables au distributeur A. A cet égard, il nous a transmis une proposition de redressement portant sur la facturation de 12443 kWh sur la période litigieuse. Cela revient à vous facturer environ un an de consommation. Je considère que cette proposition est satisfaisante. En effet, elle va au-delà de la stricte application des règles de prescription en vigueur qui auraient permis un redressement sur une durée de deux ans, ce qui vous dédommage des désagréments consécutifs aux défaillances de l'opérateur.

En outre, vous m'avez également fait part d'un désaccord sur les abonnements facturés entre octobre et janvier 2010.

Sur ce point, je constate que le fournisseur X ne conteste pas la date de la résiliation de votre contrat à la mi-octobre 2009. De plus, il reconnaît un appel téléphonique de votre propriétaire le 14 octobre 2009 qui lui confirme cette résiliation et pour se justifier de cette non prise en compte de celle-ci, le fournisseur X a indiqué dans son courrier du 5 août 2010 « *que pour mettre un terme [à votre contrat], la programmation d'un rendez-vous en vue du déplacement d'un technicien est indispensable. Vous n'avez pas effectué ces démarches* ».

Je lui rappelle néanmoins que c'est au fournisseur de programmer un rendez-vous avec le gestionnaire du réseau de distribution et non au consommateur. En pareil cas, les règles concertées entre les acteurs du marché établies sous l'égide de la CRE (procédure détaillée applicable au détachement d'un PDL suite à résiliation du contrat de fourniture du 10 juillet 2009) précisent que « *le fournisseur demande au GRD le détachement du PCE* », « *le fournisseur recueille les éléments qui permettront au GRD d'accéder à l'installation pour s'assurer de sa mise en sécurité* ».

J'en déduis que le retard dans la prise en compte de votre résiliation provient d'une application erronée des procédures par votre fournisseur. Il ne saurait donc vous être imputable.

Je recommande en conséquence :

- au distributeur A d'annuler les consommations mises à votre charge par le relevé spécial de juin 2009 et d'établir, comme il l'a proposé, un redressement équivalent à 12443 kWh.
- au fournisseur X :
 - de procéder à la rectification de sa facturation sur la base de ce redressement en se référant au prix moyen du kWh pratiqué sur cette période,
 - d'annuler le prix correspondant aux abonnements des mois de novembre et décembre 2009,
 - de vous accorder en complément des 50 euros TTC déjà versés, un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis au titre des anomalies survenues dans la résiliation de votre contrat de fourniture.

Je vous recommande de régler le solde dû à réception de cette facture rectificative.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies : Fournisseur : X
Distributeur : A

Annexe 1 : Observations du fournisseur X
Annexe 2 : Observations du distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :