



Réf. S2009-1401/CL

**Recommandation n°2009-149**  
**relative à la saisine du 12 janvier 2009 de Madame C**  
**concernant un litige avec le fournisseur X.**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 janvier 2009 par Madame C d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Mme C ne parvient pas à obtenir une facture de résiliation correctement établie. Elle dénonce en outre des anomalies dans la mise en service qui a suivi pour son nouveau logement.

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 C a quitté son appartement le 31 juillet 2008 et malgré ses nombreuses démarches, constate, six mois plus tard, qu'elle n'a toujours pas obtenu de facture de résiliation.

Elle reproche à son fournisseur de gaz :

- de ne pas avoir respecté le rendez-vous qui lui avait été fixé le 18 juillet 2008 entre 8 h et 10 h pour relever son compteur en vue de résilier son contrat,
- de ne pas avoir tenu compte de l'index de résiliation communiqué par téléphone le jour même : 12643 m<sup>3</sup>.

Sa dernière facture datée du 15 septembre 2008, affiche un solde à devoir de 47,10 euros au titre de consommations estimées jusqu'au 18 septembre 2008.

Mme C a adressé par courrier recommandé deux réclamations à son fournisseur en date du 1<sup>er</sup> octobre et du 9 décembre 2008 restées sans réponse.

Le 24 août 2009, Mme C a informé le médiateur que le litige rencontré dans le cadre de la mise en service pour son nouveau logement avait été résolu<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Il s'agissait d'une erreur de relevé d'index dont la correction est intervenue avec plusieurs mois de retard.

## Les observations

Les observations du fournisseur X demandées par le médiateur le 19 mai 2009 sont parvenues le 24 juin 2009. Le fournisseur X confirme avoir noté deux appels de Mme C en juin et en juillet 2008 pour la résiliation de son contrat fin juillet. Il précise qu'une « *prise en charge inadaptée* » de la demande de résiliation de Mme C n'a pas permis de traiter correctement la procédure de résiliation. Il souligne toutefois que le dossier a été régularisé le 16 janvier 2009. La consommatrice en a été informée par un courrier du 16 juin 2009 qui précise que les factures postérieures au 6 juin 2008 ont été annulées et que le solde à devoir s'élève désormais à 36,20 euros. Le fournisseur a accordé 50 euros TTC de dommages et intérêts en compensation des désagréments subis par Mme C au titre du présent litige et de celui qu'elle a rencontré lors de la mise en service pour son nouveau logement.

Les observations demandées au distributeur GrDF le 20 mai 2009 sont parvenues le 2 juin 2009.

Le distributeur précise :

- que le fournisseur ne l'a informé de la demande de résiliation de Mme C que le 30 septembre 2008 ;
- aucun relevé du compteur n'a été effectué car il n'y avait personne sur place à la date du rendez vous programmé le 7 octobre 2008 ;
- ne parvenant pas à joindre le consommateur, un index estimé a été transmis (12560 m<sup>3</sup>) ;
- cet index a été régularisé à la demande du fournisseur le 21 octobre 2008 qui a communiqué l'index réel : 12643 m<sup>3</sup> ;
- « *GrDF n'est pas en mesure d'expliquer ces reports de facturation qui relèvent de la seule responsabilité du fournisseur.* ».

Postérieurement à sa saisine, Mme C a reçu trois factures de résiliation différentes en date du 1<sup>er</sup> décembre 2008 (16,54 euros), du 10 décembre 2008 (64,14 euros) et du 16 janvier 2009 (36,20 euros). Mme C considère qu'aucune de ces factures n'est exacte et a refusé de les régler.

Mme C a confirmé au médiateur que sa dernière facture de gaz, avait été créditée de la somme de 50 euros TTC.

## Les conclusions du médiateur

- Ce litige a pour origine des défaillances dans la mise en œuvre de la demande de résiliation de la consommatrice en juillet 2008. Ces défaillances sont imputables au fournisseur X qui les a reconnues.

Elles sont à l'origine des factures erronées reçues par Mme C :

- La facture du 15 septembre 2008 est une facture estimée qui ne prend pas en compte la résiliation demandée.
  - La facture du 1<sup>er</sup> décembre 2008, première facture de résiliation, est fondée sur l'index estimé par le distributeur GrDF.
  - La facture du 10 décembre 2008, retient l'index de résiliation transmis par Mme C (12 643 m<sup>3</sup>) mais lui facture l'abonnement jusqu'au 8 octobre 2008 et facture ses consommations du 5 juin 2008 au 7 octobre en imputant notamment 1346 kWh entre le 15 août et le 7 octobre 2008 au tarif de 0,04230 euros par kWh, tarif en vigueur depuis l'augmentation tarifaire du 15 août.
  - La facture du 16 janvier 2009, reproduit la facture du 10 décembre 2008 mais déduit des « *frais contentieux* », pour un montant de 27,94 euros TTC.
- Le fournisseur a confirmé avoir reçu la demande de résiliation de Mme C le 16 juin et le 17 juillet et a reconnu qu'elle n'avait pas été prise en compte à la date demandée (31 juillet 2008) à la suite de défaillances imputables à son service clientèle. Le fournisseur a par la suite

accepté de corriger la facture de la consommatrice. Mais au lieu de fixer la date de résiliation au 31 juillet il a retenu celle du 8 octobre 2008. Le médiateur considère en conséquence qu'il s'agit d'une erreur et qu'il appartient au fournisseur de la corriger.

- En conséquence, la facturation de Mme C devra être régularisée en tenant compte de ce que son abonnement a été résilié le 31 juillet et non le 8 octobre 2008. Les consommations de Mme C devront être facturées au tarif en vigueur avant l'augmentation du 15 août 2008.
- Le traitement de la réclamation de Mme C n'a pas été satisfaisant compte tenu des délais de réponse de son fournisseur. La réponse à ses réclamations ne lui est parvenue qu'en juin 2009, soit six mois après son dernier courrier de réclamation et postérieurement à la saisine du médiateur. En outre, une relance en paiement lui a été adressée en décembre 2008 alors qu'aucune réponse sur le fond n'avait été apportée à ses réclamations. Le fournisseur a déjà accordé un dédommagement de 50 euros TTC à la consommatrice visant à réparer les désagréments subis par Mme C pour ce litige et celui de sa mise en service. Le médiateur estime qu'un dédommagement complémentaire de 25 euros serait dans le cas présent justifié compte tenu des erreurs accumulées qui ont été sources de tracasseries pour la consommatrice.

### **La recommandation du médiateur**

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

- de corriger la facturation de Mme C en tenant compte de ce qu'elle a résilié son contrat le 31 juillet 2008,
- de lui accorder un dédommagement de 25 euros, en complément des 50 euros déjà accordés.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de 2 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 trois exemplaires, le 9 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE