



Réf. 480718-244289867/CL

## **Recommandation n° 2009-057**

### **relative à la saisine de Monsieur B en date**

### **du 11 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 11 septembre 2008 par Monsieur B d'un litige avec le fournisseur X.

M. B a été victime d'une suspension de sa fourniture de gaz pendant cinq jours, au moment de son changement de fournisseur, et entend être dédommagé.

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**

M. B a choisi le fournisseur X dans le cadre d'un changement de fournisseur de gaz avec pour date d'effet le 2 juin 2008. A cette date, M. B était absent de son domicile qu'il n'a regagné que le 5 juin 2008 en fin de journée. Il a alors constaté que son alimentation en gaz était coupée et a soupçonné un lien avec son changement de fournisseur.

Dans la journée du 6 juin, M. B a contacté son fournisseur, X, qui l'a orienté vers le distributeur GrDF. Ce dernier a d'abord refusé toute intervention, renvoyant M. B vers son nouveau fournisseur, avant d'accepter d'intervenir finalement à la suite d'un second appel de M. B. M. B précise avoir obtenu cette intervention en omettant de signaler son récent changement de fournisseur. M. B a vu son alimentation en gaz rétablie le jour même en fin d'après-midi.

M. B estime avoir dépensé 5,50 euros en appels téléphoniques auprès de son fournisseur et du distributeur.

Par courrier recommandé adressé au fournisseur X le 6 juin 2008, M. B a demandé à être indemnisé forfaitairement à hauteur de 100 euros pour les désagréments subis, mais n'a pas reçu de réponse de son fournisseur.

## Les observations

Les observations transmises par le fournisseur X sont les suivantes :

- X indique avoir contacté par téléphone M. B le 6 juin afin de tenter d'identifier l'origine de sa suspension de fourniture de gaz et de lui avoir conseillé de joindre le service de dépannage du distributeur GrDF.
- Le fournisseur X a transmis au médiateur la copie des fiches d'information échangées avec le distributeur GrDF à la suite de la réclamation du 6 juin 2008 de M. B.
- Le distributeur a répondu aux demandes de X le 11 juillet 2008 en précisant : « *Le changement du fournisseur n'implique aucun déplacement d'intervention d'un agent. Il s'agit uniquement d'un changement de fournisseur dans nos fichiers et pour votre client, par conséquent l'index de départ est calculé automatiquement. Le compteur de gaz ainsi que le robinet de gaz sont accessibles il est probable qu'il s'agit d'un acte de malveillance. Cet incident est totalement indépendant de la volonté du distributeur lequel ne peut être tenu responsable.* »

M. B a précisé au médiateur que son compteur et celui de son voisin, situés à 4 mètres de distance, ont longtemps été répertoriés à la même adresse en 2005 et 2006 avant la division de son terrain. Il estime qu'une confusion a pu avoir lieu, son voisin ayant déménagé à l'époque des faits litigieux. Le médiateur a donc demandé au distributeur GrDF de vérifier l'hypothèse d'une erreur sur le compteur cible lors d'une intervention.

Le distributeur a précisé les éléments suivants : « *Lors du dépannage, le technicien a trouvé le robinet de gaz fermé et scellé ce qui prouve que nous sommes intervenus sur ce compteur. Par contre nous ne trouvons pas trace de l'origine de cette intervention.* »

M. B a précisé au médiateur que l'intervention pour réarmer son compteur ne lui avait pas été facturée.

## Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine le refus du fournisseur et du distributeur de dédommager le consommateur des désagréments subis suite à une suspension de fourniture de gaz.
- Le distributeur a dans un premier temps refusé d'admettre sa responsabilité dans la fermeture du robinet de gaz de M. B. Il a reconnu ensuite qu'il était probable qu'un de ses agents soit intervenu sur ce compteur puisque des sellés avaient été posés pour le fermer, même si cette intervention n'avait pas été enregistrée dans son système d'information. L'origine de l'incident provient donc vraisemblablement d'une erreur involontaire d'un technicien du distributeur GrDF qui est intervenu sur le compteur M. B plutôt que de fermer le compteur de ses voisins. Cet incident est indépendant du changement de fournisseur.
- Le traitement de la réclamation de M. B par le fournisseur X n'a pas été totalement satisfaisant. En effet, si le fournisseur X est bien intervenu auprès du distributeur GrDF à la suite de la réclamation de son client, aucune réponse n'est parvenue ensuite au consommateur pour l'informer du suivi de sa réclamation. Le consommateur a pu légitimement penser que sa réclamation n'était pas prise en compte. En revanche il n'est pas anormal que le fournisseur X ait orienté le consommateur vers le distributeur GrDF pour le rétablissement de son alimentation, le distributeur étant, en tant que responsable de la continuité de l'énergie fournie, l'interlocuteur direct du consommateur dans ce cas.

- Le traitement des appels de M. B par le distributeur GrDF n'a pas été satisfaisant. En effet, le consommateur a dû mentir par omission afin d'obtenir une intervention de dépannage, alors que la suspension de son alimentation était nécessairement de la responsabilité du distributeur. Rien ne justifie une suspension de fourniture lors d'un changement de fournisseur ainsi que le service dépannage du distributeur GrDF a pu le laisser croire au consommateur. En outre, le service dépannage du distributeur GrDF devrait être en mesure d'identifier si une suspension de fourniture signalée par un consommateur a été demandée par son fournisseur ou si elle est accidentelle.
- En réparation des désagréments subis à la suite de la suspension de son alimentation en gaz, M. B réclame un dédommagement forfaitaire de 100 euros. Afin de justifier ses prétentions, il précise avoir été privé d'eau chaude pendant une journée et avoir dû renouveler ses appels à trois reprises auprès de son fournisseur et du distributeur pour faire ouvrir son compteur.
- Le médiateur considère qu'une suspension de fourniture injustifiée constitue une réelle défaillance du distributeur. Toutefois, les conséquences de cette suspension de fourniture ont été finalement limitées pour le consommateur et elles ne justifient pas un dédommagement du niveau demandé.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF de dédommager M. B à hauteur de 50 euros, pour les désagréments subis à la suite de sa suspension de fourniture injustifiée.

La présente recommandation est transmise ce jour à la Directrice générale du distributeur GrDF, au Président directeur général du fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur GrDF 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 8 avril 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE