



Réf. 480718-304186674/FF

Recommandation n° 2009-103/PG
relative à la saisine de Monsieur C
du 30 octobre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 30 octobre 2008 par Monsieur C d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

M. C conteste des prélèvements répétés sur son compte bancaire opérés par son fournisseur de gaz pour des montants qu'il estime indus.

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 et les conclusions du médiateur

- Le consommateur a fait une demande de mise en service auprès du fournisseur X à la suite de l'acquisition de son appartement le 9 avril 2008. Début juin 2008, il a reçu une facture de 424 euros TTC, prélevée sur son compte bancaire le 11 juin, alors qu'il n'avait pas encore emménagé.
- Le consommateur a reconnu que cette erreur a eu pour origine la communication par ses soins d'un index auto-relevé erroné (il a relevé le compteur de son voisin). Toutefois, il indique avoir tenté de faire corriger cet index erroné à plusieurs reprises avant, et après, l'émission de la facture litigieuse.
- Le consommateur conteste également la facturation de frais de vérification d'index sans intervention et les modalités d'application de son augmentation tarifaire de juillet 2008.
- Le fournisseur a indiqué qu'il ne pouvait pas corriger l'index de mise en service auto-relevé erroné sans la validation du distributeur A. Il a indiqué dans ses observations avoir « relancé » le distributeur A à la suite de la saisine. L'index a finalement été corrigé en décembre 2008,

donnant lieu à l'émission d'une facture rectificative, qui reprend toutes les consommations du client depuis sa mise en service et à un virement en faveur du consommateur.

- Le médiateur s'étonne que la correction d'un index auto-relevé erroné ait donné lieu à la facturation de frais de la part du distributeur A pour « *vérification d'index sans déplacement* ». En effet, le forfait mise en service est un coût moyen qui couvre le coût des différentes interventions potentielles du distributeur liées à la mise en service : déplacement, vérification de la pertinence d'un index auto-relevé etc. Dès lors, le médiateur considère que la correction d'un index auto-relevé, dont la communication a pour vocation de permettre au distributeur « d'économiser » un déplacement, doit être comprise dans le forfait « mise en service ».

Le médiateur regrette que la résolution d'un litige aussi simple ait nécessité près de 6 mois, et il ne peut qu'inviter le fournisseur X à un meilleur suivi de ses demandes de prestations auprès du distributeur A. Le médiateur estime que le geste commercial proposé par le fournisseur X (25 euros TTC) est insuffisant compte tenu du délai de remboursement du trop perçu (6 mois).

La recommandation du médiateur

Prenant acte du remboursement des sommes indûment prélevées auprès de M. C, le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- d'accorder un dédommagement supplémentaire de 25 euros TTC en complément du geste commercial de 25 euros TTC déjà accordé,
- de rembourser les frais de vérification d'index sans intervention.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de ne pas facturer de frais supplémentaires pour la correction d'index auto-relevés lors d'une mise en service dont le coût doit être couvert par le « forfait mise en service ».

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, 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 quatre exemplaires, le 17 juin 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE