



Réf. 480718-173566412/CL

**Recommandation n° 2009-122**  
**relative à la saisine de Madame R du 16 juin 2008**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 juin 2008 par Mme R d'un litige avec le fournisseur X.

Mme R reproche au fournisseur X de ne pas l'avoir prévenue du changement de son compteur ce qui lui a causé de nombreux désagréments. Elle conteste en outre le montant de 53,66 euros TTC qui lui aurait été facturé au titre du changement de son compteur.

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.

Par courrier du 20 décembre 2008, Mme R a indiqué qu'elle souhaitait se désister de sa saisine mais elle est revenue sur sa décision le 6 avril 2009.

**L'examen de la saisine et les conclusions du médiateur**

Mme R souhaite un dédommagement pour avoir été privée de gaz à la suite du changement « *inopiné* » de son compteur le 18 février 2008. De retour à son domicile en fin de journée, Mme R a en effet découvert que son compteur avait été changé et l'alimentation en gaz de son logement suspendue. Elle a contacté immédiatement le service de dépannage du distributeur GrDF qui a rétabli son alimentation en fin de journée.

Elle conteste en outre un montant de 53,66 euros TTC qui figure sur sa facture du 20 février 2008, qu'elle estime correspondre au frais de changement de son compteur.

Mme R a adressé trois lettres de réclamation à son fournisseur, le 23 février, le 9 avril et le 11 juin 2008 auxquelles le fournisseur a répondu le 3 mars 2009 en signalant que le dossier était transmis au distributeur GrDF. Le 1<sup>er</sup> août 2008, le fournisseur a justifié le montant de 53,66 euros au titre des consommations enregistrées par l'ancien compteur et a proposé à Mme R de joindre directement le distributeur pour des explications sur le changement de son compteur, datant de plus de 20 ans. Le fournisseur a proposé en outre d'accorder un geste commercial de 50 euros TTC à sa cliente, crédité sur sa facture de gaz du 23 mars 2009.

En réponse à la demande d'observations du médiateur, le distributeur GrDF a répondu que l'information préalable en cas de changement de compteur fait habituellement l'objet, dans les immeubles collectifs, d'un affichage dans l'entrée de l'immeuble ou d'un courrier déposé dans les boîtes aux lettres.

*« Compte tenu de la date d'intervention (18/02/2008) nous ne pouvons apporter de preuve concernant le respect de cet affichage. En l'absence du client, le technicien remplace le compteur et laisse le R fermé par sécurité et dépose un document expliquant au client comment se rétablir ou s'il n'y parvient pas comment contacter le service de dépannage gaz qui intervient dès que possible et gratuitement. Nous n'avons aucune demande enregistrée dans notre système d'information concernant cette affaire. ».*

Le médiateur a vérifié que la somme de 53,66 euros facturée le 20 février 2008 correspondait bien à la consommation enregistrée au titre de l'ancien compteur de la consommatrice.

Le médiateur estime que les faits rapportés par la consommatrice ne permettent pas d'établir une éventuelle défaillance du distributeur, d'autant que celui-ci a pu rétablir son alimentation dans les heures qui ont suivi l'appel de la consommatrice.

Le fournisseur X n'aurait en revanche pas fourni toutes les explications requises concernant le changement du compteur, mais le médiateur n'a pu établir si le distributeur GrDF tenait informé, au préalable, les fournisseurs des clients concernés par un changement de compteur.

La demande de la consommatrice tendant à l'annulation du montant de 53,66 euros facturé le 20 février 2008 n'est pas fondée dans la mesure où ce montant correspond bien à l'énergie consommée entre le 26 septembre 2007 et le 18 février 2008. Le dédommagement proposé par le fournisseur X est donc satisfaisant.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie considère que le dédommagement de 50 euros qui a déjà été versé par le fournisseur X à la consommatrice est satisfaisant.

Le médiateur national de l'énergie recommande à la consommatrice de régler le montant de 53,66 euros dû au titre de la facture du 20 février 2008.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, à la Directrice générale du distributeur GrDF, 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 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 9 juillet 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE