



Réf. 480718-320313631/CK

Recommandation n°2009-118
relative à la saisine de Monsieur C
du 12 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 12 novembre 2008 par Monsieur C d'un litige avec son fournisseur de gaz naturel X.

Monsieur C conteste ses factures datées du 6 juin et du 7 août 2008, émises postérieurement à un changement de 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.

L'examen de la saisine

La réclamation

M. C disposait d'un contrat de gaz au tarif historique B2I. Le 31 janvier 2008, M. C a souscrit un contrat d'électricité et un contrat de gaz auprès du fournisseur X avec pour date d'effet le 1^{er} mars 2008.

Le consommateur a reçu une facture estimative, datée du 6 juin 2008, d'un montant de 2129,20 euros TTC. Jugeant ce montant excessif par rapport à ses consommations antérieures, il a contacté le service clients de son fournisseur.

Sur les conseils de son interlocuteur, M. C a relevé son compteur du gaz et a transmis son index auto-relevé (370 m³). Son interlocuteur lui a alors répondu que cet index était bien inférieur au dernier index connu. Le consommateur lui a alors rappelé que le compteur avait été changé, en raison de sa vétusté, le 10 avril 2008. Cette information n'était apparemment pas connue du service clients du fournisseur.

Le consommateur a reçu une nouvelle facture estimative datée du 7 août 2008 d'un montant de 162,12 euros TTC.

Par courrier du 27 août 2008, M. C a contesté le montant de ces deux factures, payées par prélèvement automatique, et a précisé qu'il « *n'existe aucune certitude réelle de consommation* » du fait du changement de compteur.

Le 7 octobre 2008, le fournisseur a émis une facture, basée sur un relevé des compteurs, d'un montant de 248,29 euros TTC.

Le consommateur a contesté la consommation de gaz qui serait de 3 486 m³ pour la période du 1^{er} mars 2008 au 10 avril 2008, date du changement de compteur.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- « Notre client a souscrit une nouvelle offre de marché le 31 janvier 2008 avec date d'effet au 1^{er} mars 2008. La mise en place de la nouvelle offre a entraîné la résiliation du contrat au tarif historique avec un index calculé (78108 m³). »
- « L'index 78 108 m³ était sous-estimé et la consommation évaluée à 272 m³, pour la période du 05 octobre 2007 au 1^{er} mars 2008 a donné lieu à une facture de résiliation créditrice de 739,36€. »
- « Le compteur de notre client a été changé le 10 avril 2008 dans le cadre de la Vérification Périodique d'Etalonnage, l'index relevé lors de la dépose du compteur était de 81591 m³. Ce relevé est confirmé par le GrDF. »
- « L'analyse des consommations et la comparaison avec la période similaire précédente (octobre 2006 à avril 2007), montre que la consommation est cohérente :
 - 03/10/06 à 05/04/07 = 3048 m³
 - 05/10/07 à 10/04/08 = 3758 m³ »
- « Il n'y a pas d'erreur de relevé, cependant la consommation a été facturée sur une période où le prix du kWh est supérieur au prix qui aurait dû être facturé si la facture de résiliation avait été éditée à partir du relevé réel du compteur au moment du changement de contrat. »
- « La facture du 6 juin 2008 a été rectifiée pour tenir compte des différents prix du kWh. Avec : l'annulation de la consommation : 38207x0.03779€ HT = 1443.84€ HT

La facturation de la consommation = 1367.57€ HT
05/10/07 au 31/12/07 = 87 jours ⇒ 17871 kWh x 0.0346 = 618.34€ HT
01/01/08 au 29/02/08 = 59 jours ⇒ 12119 kWh x 0.0362 = 438.71€ HT
01/03/08 au 10/04/08 = 40 jours ⇒ 8217 kWh x 0.03779 = 310.52€ HT

La différence est de 76.27€ HT/91.22€ TTC en faveur de notre client. »
- Le fournisseur a également accordé au consommateur la somme de 75 euros TTC dont 25 euros au titre de la charte, 25 euros pour la participation aux frais téléphoniques et postaux engagés par le consommateur et 25 euros de geste commercial.
- Le consommateur a reçu des explications lors d'une conversation téléphonique du 23 décembre 2008 confirmée par un courrier du 30 décembre 2008.
- « Notre client est satisfait, il aurait souhaité signer un bon d'intervention lors du remplacement du compteur. »

Les observations du distributeur GrDF sont les suivantes :

- « Le client a changé de formule contrat gaz le 01/03/2008. Son compteur gaz matricule 997 a été changé le 10/04/2008 dans le cadre de la VPE. »

- Le distributeur a communiqué un tableau des historiques de consommations de M. C avant et après le changement de son compteur :

Date des relèves	Type de relève	Réf Compteur	ANCIEN	NOUVEAU	DIFFERENCE
05/12/2006	intermédiaire estimée	997		75440	
05/02/2007	intermédiaire estimée	997	75440	76671	1231
05/04/2007	RELEVÉ NORMALE	997	76671	77523	852
05/06/2007	intermédiaire estimée	997	77523	77976	453
03/08/2007	intermédiaire estimée	997	77976	78102	126
05/10/2007	RELEVÉ NORMALE	997	78102	77833	-269
01/03/2008	INDEX départ nouveau contrat suite CHANGEMENT DE CONTRAT POUR MEME CLIENT ET MEME POINT DE COMPTAGE	997	77833	78105	272
10/04/2008	index dépose compteur dans le cadre de la VPE	997	78105	81591	3486
10/04/2008	INDEX NOUVEAU COMPTEUR	328		0	0
03/10/2008	RELEVÉ NORMALE	328	0	552	552
09/04/2009	RELEVÉ NORMALE	328	552	4297	3745

Contacté par les services du médiateur le 15 avril 2009, M. C a déclaré ne pas être satisfait des explications fournies par son fournisseur et a donc décidé de maintenir sa saisine.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la prise en compte, lors de la résiliation d'un contrat de fourniture pour un changement d'offre, d'un index estimé très éloigné des consommations réelles du consommateur.
- L'index calculé au moment de la résiliation du contrat était de 78 108 m³ alors qu'un mois plus tard, lors de la dépose du compteur, l'index relevé était de 81 591 m³. C'est donc 3000 m³ supplémentaires qui auraient dû être facturés à M. C en mars 2008. Du fait de cet index sous-estimé, le fournisseur a émis, en mars 2008, une facture de résiliation créditrice d'un montant de 739,36 euros TTC.
- Comme le prix du kWh était supérieur au prix qui aurait dû être facturé à M. C si l'index avait été relevé en mars 2008, le fournisseur lui a remboursé la somme de 91,22 euros TTC qui est venue en déduction du montant de la facture du 5 février 2009.
- Le médiateur s'étonne que le fournisseur X n'ait finalement pris en compte que dix mois plus tard, en février 2009, l'index relevé lors de la dépose du compteur, en avril 2008.
- Le fournisseur X a également accordé au consommateur la somme de 75 euros TTC, que le médiateur estime satisfaisante en dédommagement des désagréments subis.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie estime que la somme de 75 euros TTC qui a été déjà accordée à M. C est satisfaisante compte tenu des désagréments subis.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur GrDF informeront 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 10 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE