

**Recommandation n° 2010-430/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mlle M.
Département : 93

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

Mlle M. a conclu le 3 avril 2008 un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel auprès du fournisseur X au prix de marché pour le gaz.

A la suite de la réception de sa première facture annuelle du 31 octobre 2008, Mlle M. a contesté à plusieurs reprises par téléphone auprès de son fournisseur le niveau des consommations mises à sa charge concernant le gaz naturel. Elle a sollicité un contrôle de son compteur, mais a accepté, pour prouver sa bonne foi, le plan de paiement en trois échéances proposé par le fournisseur X.

Réalisé le 5 janvier 2009, le contrôle visuel du compteur n'a pas révélé d'anomalie. Toutefois, selon la consommatrice, l'agent du distributeur A lui aurait indiqué avoir identifié un problème sur les index transmis au fournisseur X, qui justifierait une rectification de sa facture du 31 octobre 2008.

Le 21 janvier 2009, le fournisseur X a transmis au distributeur A une réclamation de la consommatrice portant sur l'index de mise en service. Le distributeur A a donné une suite favorable à cette réclamation, le 26 janvier 2009, en procédant à la correction de l'index de mise en service en annulant 992 m³ de consommations. Il a transmis le nouvel index de mise en service au fournisseur X (7871 m³ au lieu 6879 m³).

Mlle M., n'ayant pas été informée par son fournisseur de cette correction a adressé en mai 2009 un courrier de réclamation au fournisseur X afin d'obtenir la régularisation de sa facturation.

Aucune réponse écrite n'a été apportée à la consommatrice.

Une facture rectificative datée du 9 juin 2009, mentionnant un solde en sa faveur de 604,52 euros TTC, lui a été adressée par le fournisseur X, sans explication.

Entre juin 2009 et août 2009, Mlle M. a reçu 4 factures incohérentes : la première, datée du 25 juin 2009, ne retenait un solde en sa faveur que de 169,16 euros TTC au lieu des 604,52 euros TTC mentionnés sur la facture précédente, et les factures suivantes retenaient tantôt un solde en sa faveur, tantôt un solde en sa défaveur.

A défaut de comprendre, la consommatrice n'a pas réglé la facture du 26 août 2009.

Le fournisseur X a donc transmis une demande de coupure pour impayés au distributeur A, qui s'est déplacé au domicile de Mlle M. le 26 octobre mais n'a pas procédé à la coupure en raison du paiement effectué par la consommatrice de sa facture d'août 2009. Le montant de la prestation a toutefois été facturé à la consommatrice.

En octobre 2009, Mlle M., sans réponse de son fournisseur, a réitéré sa réclamation de mai 2009.

Le fournisseur X n'a apporté aucune réponse écrite à cette dernière.

Dans ses observations au médiateur, le fournisseur X a précisé que l'index de mise en service initialement retenu (soit 6879 m³) était l'index de mise hors service, relevé en mars 2007, de l'avant dernier occupant du logement de Mlle M. En effet, il a indiqué que le prédécesseur de Mlle M. avait consommé du gaz naturel sans souscrire de contrat et n'avait donc pas été facturé.

Le fournisseur a reconnu que la procédure de mise hors service n'avait pas été respectée. Il a par ailleurs précisé qu'il avait transmis au distributeur A une demande de coupure pour impayés, qui a été dans un premier temps facturée à Mlle M., puis remboursée à cette dernière sur la facture du 23 février 2010, car le distributeur n'avait pas réalisé la prestation. Il a estimé, en revanche, que les frais de contrôle de compteur étaient justifiés et ne devaient pas donner lieu à remboursement. Il a proposé à titre de geste commercial la somme de 50 euros TTC.

Le distributeur A, pour sa part, a précisé que l'index relevé lors de la mise en service était de 7871 m³, mais qu'il lui avait été substitué l'index de mise hors service du précédent locataire (6879 m³). Il a également indiqué qu'une seconde substitution d'index avait été faite lors du relevé cyclique de mai 2008. En effet l'index relevé (7916 m³) étant anormalement élevé, c'est un index estimé (6916 m³) qui a été transmis au fournisseur X. Sur requête du fournisseur X, le distributeur a modifié l'index de mise en service, en reprenant l'index relevé le 3 avril 2008 (soit 7871 m³), et a effectué un correctif de facturation en déduisant 992 m³ de consommations. Ce redressement de facturation a été transmis au fournisseur le 24 janvier 2009.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine une surfacturation de consommations mises à la charge de Mlle M. en raison d'un index de mise en service erroné.

L'index retenu lors de la mise en service des installations de Mlle M. correspond à l'index relevé lors de la mise hors service, effectuée sur ces mêmes installations, d'un précédent occupant du logement. Or, le fournisseur X indique qu'entre ces deux relevés du distributeur A, un locataire a occupé le logement et a utilisé le gaz naturel sans avoir conclu de contrat de fourniture d'énergie. Ainsi, en retenant l'index de mise hors service, le distributeur A et le fournisseur X ont imputé à Mlle M. des consommations à hauteur de 992 m³ qui ne sont pas les siennes.

L'analyse de l'historique de consommations corrigé (c'est-à-dire moins les 992 m³ retenus à tort) de Mlle M. conforte d'ailleurs cette explication, car elle révèle une consommation stable entre la période avril 2008-avril 2009 et la période avril 2009-mai 2010, soit environ 2m³/jour en moyenne.

En conséquence, l'index retenu lors de la mise en service de Mlle M. est très probablement à l'origine du niveau élevé des consommations qui lui a été facturé en octobre 2008.

Le médiateur estime que cette situation est le résultat de manquements du distributeur A. En effet, elle ne se serait pas produite si, comme il en a l'obligation aux termes du catalogue des prestations du distributeur A applicable en mars 2007, ce dernier avait procédé à la fermeture et au plombage du robinet du compteur lors de la mise hors service de l'avant dernier occupant de ce logement.

En raison de ce qui précède, le médiateur estime que le distributeur A doit dédommager Mlle M. des désagréments subis par la surfacturation qu'elle a subie.

A cet égard, le médiateur estime que le rectificatif de facturation qui a été mis en place par le distributeur A et le fournisseur X ne dédommage que partiellement Mlle M. des désagréments liés à la facturation induite et qu'il devrait être complété d'une indemnité supplémentaire.

Par ailleurs, le médiateur constate que la facture rectificative du 9 juin 2009 n'est non seulement pas conforme à l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, mais de plus effectue un redressement erroné des 992 m³ facturés à tort.

En effet, le redressement de facturation aurait dû tenir compte du coefficient de conversion ainsi que du prix de l'énergie initialement appliqués sur la facture d'octobre 2008. Le montant à redresser en faveur de Mlle M. était donc de 675,78 euros TTC, et non 604,52 euros TTC comme le mentionne la facture rectificative du 9 juin 2009.

Hormis cette erreur, l'analyse des différentes factures émises à la suite de la facture rectificative du 9 juin 2009 montre que le redressement de consommation en faveur de Mlle M. a été correctement déduit de sa facturation.

En revanche, l'absence d'explication de la part du fournisseur X concernant l'intégration de ce redressement a empêché Mlle M. de comprendre et d'accepter sa facturation.

De plus, le fournisseur X n'a pas apporté de réponse écrite aux réclamations de l'intéressée. Le médiateur considère que le fournisseur X devrait la dédommager à ce titre et rembourser toutes les prestations mises en œuvre à tort faute d'une analyse satisfaisante de la situation de la consommatrice et d'un traitement convenable de sa réclamation. A ce titre, l'intervention pour coupure demandée au distributeur A était totalement infondée et justifie un dédommagement particulier, quand bien même elle n'a pas été menée à son terme.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facture de redressement de consommations du 9 juin 2009 en complétant le solde dû à Mlle M. de 71,26 euros TTC, de lui accorder 100 euros TTC, en complément des 50 euros TTC déjà versés, afin de la dédommager des désagréments subis, du traitement insatisfaisant de ses réclamations et de la prestation de coupure demandée à tort.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à Mlle M. 50 euros TTC pour les désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 16 septembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE