

Recommandation n° 2011-0079/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : M. D.
Département : 59

Fournisseur(s) : X
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

M. D. est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur X.

En novembre 2009, il a contacté par téléphone son fournisseur afin de connaître les modalités de résiliation de son contrat et celles de mise en service pour son futur logement. Le relevé de compteur de son ancien logement a été programmé le 11 décembre 2009 et la mise en service de son nouveau logement le 25 novembre 2009.

M. D. a précisé que sur les conseils d'un employé X, mentionnant une panne informatique, il s'était déplacé à son futur logement situé à 16 km pour apposer un mot sur le compteur à l'attention du distributeur A afin qu'il ne coupe pas la fourniture.

Par courrier électronique du 11 décembre 2009, il a indiqué à son fournisseur que le rendez-vous programmé pour la résiliation n'avait pas été honoré. Il a rappelé que son compteur était inaccessible et que son déménagement devait avoir lieu le 16 décembre 2009. Il lui a donc communiqué par téléphone le 30 décembre 2009 l'index auto-relevé et consigné dans l'état des lieux de sortie lors de son déménagement (11 387 m³).

Le 4 janvier 2010, la fourniture de gaz de son nouveau logement a été coupée et il a reçu un avis de passage du distributeur mentionnant « *pas de fournisseur de gaz* ».

Par courriers des 1^{er}, 26 février, 12 mars et 5 avril 2010, il a contesté la date (7 janvier 2010) et l'index (11 506 m³) de sa facture de résiliation, ainsi que la coupure de sa fourniture de gaz intervenue dans son nouveau logement sans information préalable, ce qui l'a contraint à entreprendre de nombreuses démarches afin d'obtenir son rétablissement. Il a également demandé :

- la radiation de ses données personnelles des fichiers commerciaux ;
- la transmission des informations enregistrées pour ses deux contrats depuis novembre 2009, notamment les comptes-rendus d'échanges téléphoniques.

Par courriers des 20 février et 27 mai 2010, le fournisseur lui a confirmé la radiation de ses données personnelles de ses fichiers commerciaux. Il lui a indiqué que les informations administratives le concernant étaient accessibles sur son site internet en ouvrant son compte en ligne. Il a ajouté qu'il était dans l'impossibilité de lui fournir une copie des communications téléphoniques celles-ci étant enregistrées mais pas conservées.

Par courrier du 8 juillet 2010, le fournisseur a indiqué ne pas être en mesure de communiquer l'ensemble des informations et documents demandés sans « *réquisition judiciaire* ». Il a ajouté que l'auto-relevé du 16 décembre 2009 (11 387 m³) avait été pris en compte et avait donné lieu à un avoir de 80,40 euros TTC. Il a proposé un dédommagement de 25 euros TTC au titre du remboursement des frais téléphoniques. Il a précisé qu'à la suite de la coupure du 4 janvier 2010, le rétablissement avait été fait dans les plus brefs délais et qu'il avait pris à sa charge les frais de cette intervention.

M. D., insatisfait de la réponse apportée, a maintenu sa saisine au motif que la facture rectificative ne faisait ni mention du remboursement de l'abonnement ni du détail du calcul des consommations. Il a indiqué que le geste commercial proposé était insuffisant et que les obligations du fournisseur concernant l'utilisation de données personnelles ne figuraient pas dans sa charte d'engagements. Il a demandé des précisions sur le montant accordé au titre de la charte d'engagements en cas de retard dans le délai de réponse.

Dans ses observations au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

« Notre client était titulaire d'un contrat pour sa fourniture de gaz naturel pour son ancien logement sis XXX. Suite à une erreur de gestion de nos services, celui-ci a été résilié à tort le 14 janvier 2008, la fourniture de gaz naturel n'ayant pas été suspendue. La régularisation a eu lieu le 16 décembre 2008 avec la remise en service d'un contrat pour la fourniture de gaz naturel pour ce même logement. Nous avons procédé à la facturation des abonnements et de la consommation de gaz naturel effectuée du 15 janvier au 16 décembre 2008, de l'index 10359 m³ à l'index 11174 m³, soit un montant global de 469,41 euros TTC (les frais de mise en service de 15,30 euros TTC facturés à tort ont été déduits de ce montant).

Lors de la résiliation du contrat de notre client, l'index communiqué par ses soins était différent de celui communiqué par A. Au vu des éléments en notre possession, nous avons rectifié sa facture en prenant l'index communiqué par ses soins à 11387 m³.

Par ailleurs, suite à un dysfonctionnement de notre système d'information, désormais identifié et corrigé, nous n'avons pas pu mettre en place le contrat de fourniture de gaz naturel de notre client pour son nouveau logement sis XXX, ce qui a entraîné la suspension de sa fourniture d'énergie en gaz naturel. La régularisation a eu lieu le 5 janvier 2010 avec le rétablissement en urgence de sa fourniture d'énergie à nos frais.

Notre client souhaite obtenir l'ensemble des données informatiques le concernant, enregistrées à compter de novembre 2010. Le dossier de notre client est désormais régularisé. Nous avons fourni à notre client l'ensemble des contacts téléphoniques et des correspondances enregistrées depuis le 2 novembre 2009 sur son dossier.

A titre de dédommagement global, nous avons fait porter au crédit du compte de notre client la somme de 50,00 euros TTC. Celle-ci lui sera remboursée par virement bancaire dans les meilleurs délais. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origines :

- la contestation de la date et de l'index de résiliation retenus afin d'établir une facture de clôture ;
- la coupure de la fourniture de gaz que le consommateur estime injustifiée ;
- l'accès aux fichiers informatisés ;
- le montant de l'indemnité prévue par la charte d'engagements du fournisseur en cas de retard sur les délais de réponse.

En ce qui concerne la date et l'index de résiliation de la facture de clôture

Le compteur de M. D. n'a pu être relevé lors de son déménagement. Ce dernier a indiqué que le rendez-vous programmé n'avait pas été honoré, ce qui n'a été ni contesté, ni justifié par le fournisseur. Par ailleurs, à la suite de l'échec de cette intervention, le fournisseur n'a pas retenu la date et l'index auto-relevé communiqués par le consommateur, malgré l'état des lieux de sortie fourni. Par conséquent, son contrat a été résilié le 7 janvier 2010 au lieu du 16 décembre 2009. Il a donc été facturé d'abonnements sur la période du 16 décembre 2009 au 7 janvier 2010 et de consommations qui n'étaient pas dues (119 kWh). Ce n'est qu'à la suite de multiples relances du consommateur et de la saisine du médiateur, que le fournisseur a accepté de procéder à une correction. Le médiateur estime donc que le fournisseur a manqué de diligence dans la gestion et le suivi du dossier de M. D., ce qui justifie un dédommagement compte tenu des désagréments subis et des démarches entreprises pour obtenir la révision de sa facture.

En ce qui concerne la suspension de la fourniture de gaz

La fourniture de gaz de M. D. a été suspendue le 4 janvier 2010, soit en période hivernale avec des températures négatives. Ce dernier a dû multiplier les démarches afin que celle-ci soit rétablie le lendemain (appels téléphoniques, journée de congé). Le fournisseur a reconnu que cette coupure était due à un dysfonctionnement de son système d'informations et il a accepté à ce titre de prendre en charge les frais de rétablissement. Le médiateur estime qu'un dédommagement devrait de plus être accordé au consommateur compte tenu des désagréments subis par cette coupure de gaz (temps passé et démarches engagées).

En ce qui concerne l'accès aux données informatisées

Le médiateur rappelle que l'article 39 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée dispose dans son « I » que « *Toute personne physique justifiant de son identité a le droit d'interroger le responsable d'un traitement de données à caractère personnel en vue d'obtenir :*

[...]

4° *La communication, sous une forme accessible, des données à caractère personnel qui la concernent ainsi que de toute information disponible quant à l'origine de celles-ci ;*

[...]

Une copie des données à caractère personnel est délivrée à l'intéressé à sa demande. [...] ».

En l'espèce, M. D. a demandé à son fournisseur de lui communiquer les comptes-rendus de ses échanges téléphoniques avec ses services. Ces échanges comportant des données à caractère personnel, ils entrent dans le cadre de cette loi. Il incombait donc au fournisseur de les lui communiquer. Or, ce dernier ne lui a dans un premier temps fourni que des réponses inappropriées malgré ses multiples demandes.

Par ailleurs, la loi informatique et libertés prévoit que les droits dont disposent les personnes, notamment le droit d'accès prévu à l'article 39, fassent l'objet d'une information par le responsable de traitement lors de la collecte des données. Cette information est assurée en l'espèce par l'article 15 des conditions générales de vente du fournisseur X consacré aux mentions légales informatique et libertés. Le fournisseur aurait pu communiquer ces éléments de réponse au consommateur, ce qui aurait évité le litige sur ce point. Toutefois, aucun texte n'oblige à faire figurer cette information dans la charte d'engagements du fournisseur X.

En ce qui concerne le montant de l'indemnité prévue par la charte d'engagements du fournisseur

Le fournisseur ne précise pas dans sa charte d'engagements le montant de l'indemnité versée en cas de retard sur les délais de réponse. Le médiateur estime donc que l'interrogation soulevée par le consommateur est légitime. Sachant qu'il est d'usage que ce fournisseur accorde un dédommagement de 25 euros TTC, cette précision devrait être mentionnée.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à M. D. un dédommagement complémentaire de 100 euros TTC, en plus des 75 euros TTC déjà accordés, le dédommagement total de 175 euros se décomposant comme suit :

- 50 euros pour les désagréments subis à la suite de sa demande de résiliation ;
- 25 euros pour les démarches engagées relatives à l'application des dispositions informatique et liberté ;
- 100 euros pour les désagréments subis à la suite de la suspension de la fourniture d'une journée en période hivernale.

Le médiateur national de l'énergie estime que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel devraient communiquer aux consommateurs qui le souhaitent les comptes-rendus d'entretiens téléphoniques conservés dans leurs systèmes d'information, en application des dispositions l'article 39 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

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 24 mars 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE