

Paris, le 15 février 2012

Dossier suivi par : X
Tél. : 01.44.94.66.49
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXXX
N° de recommandation : 2012-XXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine, confirmée le 3 novembre 2011, relative à un litige vous opposant au fournisseur Y.

Ce litige concerne la contestation des consommations de gaz naturel enregistrées dans votre facture du 19 mai 2011, émise pour un montant de 2 916,03 euros TTC. Vous considérez que ces consommations sont anormalement élevées au regard de vos usages (eau chaude et chauffage) et des factures émises par votre ancien fournisseur Z, que vous avez quitté le 3 octobre 2010 pour devenir cliente du fournisseur Y.

Vous avez tenté de trouver une solution à votre litige avec le fournisseur Y, sans succès. Dans l'impossibilité de régler sa facture, le fournisseur Y a demandé la résiliation de votre contrat et votre fourniture de gaz naturel a été suspendue le 31 août 2011.

Dans les observations qu'il m'a communiquées, le fournisseur Y a indiqué qu'il avait adressé une réclamation au distributeur A afin d'avoir une explication sur la consommation aberrante résultant du relevé de compteur du 4 avril 2011. Le distributeur A lui a répondu qu'il allait préconiser un redressement.

J'ai également sollicité les observations du distributeur A qui a indiqué avoir réalisé une intervention auprès de votre prédécesseur, le 28 septembre 2009. L'index de résiliation relevé ce jour-là était à 6 299 m³. Le distributeur ajoute qu'il a détecté de la consommation sur point de livraison inactif le 30 mars 2010, avec un relevé à 8 432 m³. Le distributeur A reconnaît que votre compteur ne pouvait afficher un index à 6 299 m³ lors de votre emménagement le 2 juin 2010. Il précise que l'index relevé le 2 juin 2010 n'a pas été pris en compte et que c'est l'index de mise hors service du prédécesseur qui a été reconduit. Cet index n'est plus accessible du fait des divers changements de fournisseur effectués.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Le médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex

www.energie-mediateur.fr

Le distributeur A propose de rectifier l'index de mise en service à 9 803 m³, au lieu de 6 299 m³, et l'index de changement de fournisseur à 9 900 m³ au lieu de 6 396 m³. Il indique que les annulations des consommations se feront via les fournisseurs concernés. Le distributeur A précise que cette nouvelle rectification vous est favorable dans la mesure où elle vous permet de bénéficier d'une consommation calculée faible (97 m³ pour quatre mois) alors que vous avez consommé plus de 500 m³ pour une période de six mois (entre avril et octobre 2011), ce qui équivaut à une économie pour vous de 200 euros TTC. Le distributeur A propose enfin de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis.

Enfin, le fournisseur Z m'a également transmis ses observations dans lesquelles il indique que vous avez été sa cliente une première fois lors de votre emménagement le 2 juin 2010 jusqu'à votre demande de changement de fournisseur le 3 octobre 2010. Il précise que vous êtes de nouveau sa cliente depuis le 9 septembre 2011. Le fournisseur Z ne s'estime pas concerné par ce litige dans la mesure où vous contestez la consommation facturée par le fournisseur Y.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je prends acte de la proposition du distributeur A de procéder à la rectification de l'index de mise en service du 2 juin 2010 à 9 803 m³, et de corriger l'index de changement de fournisseur à 9 900 m³. Je vous confirme que le nouvel index pris en compte équivaut à une réduction sur vos consommations de 400 m³, soit une économie pour vous de 205 euros TTC.

Si les nouveaux index rectifiés par le distributeur A ne sont pas critiquables, je considère en revanche que la mise en œuvre préconisée par le distributeur A n'est pas pleinement satisfaisante. J'estime en effet que cette solution oblige deux fournisseurs différents à réviser leur facturation. Dans un souci de simplicité, je considère qu'il eût été préférable que le distributeur A vous rembourse directement la somme d'argent correspondant à l'annulation des consommations engendrée par les rectifications d'index, afin que vous régliez au fournisseur Y le montant réclamé.

D'autre part, je considère que l'anomalie à l'origine du litige est très grave puisque le distributeur A a choisi de reprendre l'index de résiliation de votre prédécesseur, alors même qu'il disposait d'un relevé de compteur plus récent et différent. Ce point de livraison était réputé inactif alors qu'il ne l'était pas en réalité.

En procédant ainsi, le distributeur A a évité la mise en œuvre de la procédure de consommation sans fournisseur à l'égard de votre prédécesseur, et il a choisi de vous faire supporter des consommations dont il n'ignorait pas qu'elles ne vous étaient pas imputables.

Dans votre cas, je rappelle au distributeur A que son erreur implique un rattrapage de 39 105 kWh, soit un montant à régler de 1 854,55 euros TTC, alors que vous vivez dans une situation précaire puisque vous percevez le salaire minimum interprofessionnel de croissance (SMIC) et que vous avez une enfant de 11 ans à votre charge.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Le médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex

www.energie-mediateur.fr

Dans la mesure où vous étiez dans l'impossibilité financière de régler cette facture, cela a entraîné la résiliation de votre contrat avec le fournisseur Y et une suspension de votre fourniture de gaz naturel durant six jours. Vous avez de plus fait l'objet d'envoi de plusieurs lettres de menaces de saisine de la justice par la société de recouvrement mandatée par le fournisseur Y, occasionnant un préjudice psychologique et moral important.

Je considère donc que le dédommagement proposé par le distributeur A est très insuffisant au regard des désagréments qu'il a occasionnés. Je l'invite à vous accorder un dédommagement à la hauteur du préjudice subi et à veiller à ce que ce type d'anomalie ne se reproduise pas.

Enfin, je rappelle également que les procédures en vigueur incitent les fournisseurs d'énergie à solliciter un index auto-relevé lors d'une demande de changement de fournisseur. Le fournisseur Y n'a pas démontré avoir mis en œuvre son devoir de conseil à votre égard lors de la souscription du contrat. Cette démarche aurait certainement permis la détection plus rapide de l'anomalie et aurait évité l'aggravation de ce litige.

D'autre part, je considère que l'importante consommation facturée à la suite du relevé de compteur aurait dû conduire le fournisseur Y à avoir des doutes sur la légitimité de celle-ci. Je regrette que le fournisseur Y n'ait alors pas pris l'initiative de se rapprocher du distributeur A afin de lui demander une explication sur cette consommation élevée. Je constate en effet qu'il a fait sa réclamation auprès du distributeur A seulement après que je l'ai sollicité à la suite de votre saisine.

Je considère donc qu'un dédommagement de la part du fournisseur Y serait justifié.

En conséquence, je recommande au distributeur A de mettre en œuvre sa proposition de redressement dans le cas où il ne l'aurait pas encore fait, et de veiller à ce que les fournisseurs l'appliquent effectivement.

Je lui recommande également de vous accorder un dédommagement complémentaire de 300 euros TTC pour les graves désagréments subis du fait qu'il vous a imputé plus de 39 000 kWh que vous n'aviez pas consommés.

Je recommande aux fournisseurs Y et Z de corriger leur facturation en conséquence et de vous accorder un échelonnement de paiement pour le règlement des factures rectificatives qui seront émises.

Je recommande au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis du fait du traitement insuffisant de votre réclamation ainsi que l'absence de demande d'un index auto-relevé afin de fiabiliser l'index de bascule.

Je vous recommande de régler les factures rectificatives que les fournisseurs Z et Y vont vous adresser, conformément à un échelonnement de paiement à convenir avec les fournisseurs.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Le médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex

www.energie-mediateur.fr

Je recommande au distributeur A de sensibiliser ses agents sur la nécessité de contrôler les index lors d'un déplacement pour une mise en service sur un point de livraison réputé inactif.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies :
Fournisseurs Y et Z
Distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Le médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex

www.energie-mediateur.fr