

Paris, le 21 mars 2012

Dossier suivi par : XX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-2457
N° de recommandation : 2012-0367

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Vous contestez la facture de résiliation de 3 470,54 euros TTC du 25 septembre 2009 qui met à votre charge 6 290 m³ pour la période du 12 février 2008 au 22 juin 2009.

A l'appui de votre réclamation, vous indiquez avoir alerté le fournisseur X de l'absence de réception de facture à la suite de la souscription de votre contrat en octobre 2007.

Vous ajoutez que sans réponse de sa part malgré vos relances, vous avez souscrit en juin 2009 une offre de marché auprès du fournisseur Y.

Vous contestez également la facture du 18 mars 2010 de 1 666,99 euros TTC émise par le fournisseur Y.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que les fournisseurs Y, X et le distributeur A m'ont adressées.

Je note tout d'abord que le 1^{er} octobre 2007, vous avez souscrit un contrat au tarif réglementé auprès du fournisseur X. Toutefois, ce dernier n'a enregistré la mise en service de votre installation que le 12 février 2008, soit trois mois plus tard. Vous avez cependant bénéficié de l'énergie dès votre emménagement. De plus, l'index de mise en service retenu est bien celui mentionné dans votre état des lieux d'entrée (19 252 m³). Les désagréments qui auraient pu résulter de cette anomalie ont donc été limités. De plus, le fournisseur X m'a indiqué qu'il ne facturerait pas vos abonnements pour la période du 1^{er} octobre 2007 au 12 février 2008. Cette économie d'environ 40 euros TTC représente un dédommagement satisfaisant de mon point de vue.

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 fournisseur X a, par ailleurs, reconnu qu'un dysfonctionnement de son système d'informations n'a pas permis l'édition normale des factures liées à votre contrat. Vous n'avez donc reçu aucune facture du 12 février 2008 au 25 septembre 2009.

Votre changement de fournisseur (22 juin 2009) a entraîné la résiliation automatique de votre ancien contrat et l'édition d'une facture de clôture (25 septembre 2009). Cette dernière régularise vos abonnements et consommations non facturés depuis respectivement les 14 mars et 12 février 2008 jusqu'au 22 juin 2009.

Cette anomalie informatique ne justifie pas que pendant dix-neuf mois aucune explication ne vous ait été apportée. Je considère que le fournisseur X aurait pu prendre des dispositions pour vous conseiller sur la conduite à tenir étant donné que vous l'aviez alerté à plusieurs reprises. Ce dysfonctionnement vous a causé un désagrément réel, incité à changer de fournisseur et contraint à faire face à une facture de régularisation élevée (3 470,54 euros TTC).

En conséquence, j'estime que le fournisseur X devrait vous accorder un dédommagement. A cet égard, il a déduit de votre dette la somme de 119,78 euros TTC ce qui est justifié mais insuffisant compte tenu de l'impact de ce rattrapage de facturation. En effet, vous m'avez indiqué être dans une situation financière délicate et que vos revenus (salaire mensuel de 900 euros) vous permettraient difficilement de faire face à une telle charge qui s'ajoute aux dépenses courantes.

Le fournisseur X a également reconnu avoir facturé par erreur des frais de mise en service. Il a toutefois, procédé à l'annulation de ceux-ci (15,30 euros TTC).

Ces anomalies écartées, vos consommations se sont élevées à :

- du 1^{er} octobre 2007 au 19 septembre 2008 (322 jours) : **2 953 m³, soit 9,2 m³/jour**
 - du 11 octobre 2007 au 14 mars 2008 : 2 024 m³
 - du 14 mars 2008 au 19 septembre 2008 : 929 m³
- du 19 septembre 2008 au 25 septembre 2009 (366 jours) : **3 337 m³, soit 9,1 m³/jour** (index de changement de fournisseur reconduit)
 - du 19 septembre 2008 au 13 mars 2009 : 2 101 m³
 - du 13 mars 2009 au 25 septembre 2009 : 1 236 m³
 - du 13 mars 2009 au 22 juin 2009 (index de changement de fournisseur calculé) : 1 236 m³ (estimation)
 - du 22 juin 2009 au 25 septembre 2009 : 0 m³ (estimation)
- du 25 septembre 2009 au 16 septembre 2010 (351 jours) : **2 832 m³, soit 8,1 m³/jour**
 - du 25 septembre 2009 au 16 mars 2010 : 2 209 m³
 - du 16 mars 2010 au 16 septembre 2010 : 623 m³
- du 16 septembre 2010 au 15 septembre 2011 (359 jours) : **2 708 m³, soit 7,5 m³/jour**

Vos consommations sont stables d'une année sur l'autre. Elles varient dans une fourchette maximale de 18% qui correspond à celle habituellement constatée en fonction des aléas climatiques. De plus, elles fluctuent au gré des saisons. En effet, elles décroissent en période estivale ce qui tend à confirmer le bon fonctionnement de votre compteur. Aucun élément ne permet de remettre en cause le bon enregistrement de vos consommations.

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 :

Je constate en revanche que l'index de changement de fournisseur (23 juin 2009) a été surestimé. En effet, il a mis à votre charge 1 236 m³ du 13 mars 2009 au 22 juin 2009, pour une période estivale de trois mois. Ce niveau de consommations est élevé par rapport à celui constaté sur des périodes comparables. Le relevé suivant (25 septembre 2009) aurait dû permettre une régularisation de votre consommation. Toutefois, le distributeur A m'a indiqué avoir reconduit l'index de changement de fournisseur, sans en justifier la raison. Par conséquent, ce n'est qu'en mars 2010 que la régularisation a eu lieu. En effet, comme indiqué ci-dessus, sur une base annuelle de septembre 2008 à septembre 2010, votre consommation s'est élevée à 3 085 m³ ce qui est cohérent avec les années antérieures et postérieures.

J'en conclus que la correction tardive de l'index de changement de fournisseur surestimé (en mars 2010 au lieu de septembre 2009) est à l'origine de la facture litigieuse (18 mars 2010) et de l'avance de trésorerie, à laquelle vous avez dû faire face, difficile à gérer au regard de vos ressources.

Ces désagréments sont imputables au distributeur A qui n'a pas fait application de la procédure « CHANGEMENT DE FOURNISSEUR » établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie en vigueur le 1^{er} avril 2009. Celle-ci prévoyait en effet une correction d'un index de changement de fournisseur surestimé par un flux de consommations négatives, à l'occasion du relevé suivant. Je considère que ces défaillances qui ont été à l'origine d'importants désagréments justifieraient un dédommagement de la part du distributeur A.

En conséquence, je prends acte :

- de l'absence de facturation par le fournisseur X de vos abonnements pour la période du 1^{er} octobre 2007 au 12 février 2008, soit environ 40 euros TTC à titre de dédommagement pour l'enregistrement tardif de votre mise en service ;
- du dédommagement de 119,78 euros TTC qu'il vous a accordé au titre de l'absence de facturation pendant dix-neuf mois ;
- du remboursement des frais de mise en service facturés par erreur (15,30 euros TTC).

Je recommande en outre :

- au fournisseur X :
 - de vous accorder un dédommagement supplémentaire de 150 euros TTC pour les désagréments subis en raison des anomalies de facturation constatées ;
 - de mettre en place un échelonnement de paiement de votre dette adapté à vos ressources.
- au distributeur A :
 - de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments qui ont résulté de l'index de changement de fournisseur surestimé et de sa correction tardive.

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 :

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce 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) fournisseurs 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 ce litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville

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 :