

Paris, le 31 mars 2020

N° de saisine : D2019-22561
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur X et au distributeur Y concernant les consommations de gaz facturées. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été cliente du fournisseur X du 15 mai 2019 au 10 janvier 2020 pour votre fourniture de gaz.

Vous contestez les consommations de gaz enregistrées par le compteur n°XXX et facturées par X.

En effet, vous avez indiqué que votre logement est inoccupé depuis avril 2019 et a été vendue le 10 janvier 2020.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X et du distributeur Y (jointes en annexe) mes conclusions sont les suivantes :

En raison du dysfonctionnement de communication du compteur Gazpar n°XXX, les index transmis étaient erronés et une consommation de 571 m³ a été intégrée à tort par Y au lieu de 1 m³.

Y a indiqué toute mettre en œuvre afin de régulariser vos consommations en corrigeant l'index et dépose à 1 m³ et de permettre à X d'éditer votre facture de résiliation.

Aussi, je considère les dédommagements proposés par X et Y satisfaisants.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

VOS CONSOMMATIONS

L'historique de consommation transmis par le distributeur Y est le suivant :

Date	Evènement	Index	Conso (m ³)	Coeff de conversion	Conso (kWh)	N° de compteur
15/05/2019	Mise en service	0				XXX
23/05/2019	Relève normale	0	0	11,02	0	
24/07/2019	Relève spéciale de passage en télé-relevé	1	1	11,37	11	
01/08/2019	Relève intermédiaire	1	0	11,40	0	
18/08/2019	Relève normale	8	7	11,40	80	
01/09/2019	Relève intermédiaire	488	480	11,29	5419	
18/09/2019	Relève normale	488	0	11,29	0	
01/10/2019	Relève intermédiaire	488	0	11,38	0	
16/10/2019	Relève spéciale sur autre motif	488	0	11,36	0	
01/11/2019	Relève intermédiaire	488	0	11,33	0	
18/11/2019	Relève normale calculée	488	0	11,33	0	
01/12/2019	Relève intermédiaire	535	47	11,27	530	
09/12/2019	Changement de compteur (dépose)	572	37	11,27	417	
09/12/2019	Changement de compteur (pose)	0				YYY
18/12/2019	Relève normale	0	0	11,25	0	
01/01/2020	Relève intermédiaire	0	0	11,37	0	

Vous contestez les consommations mises à votre charge du 1^{er} août au 9 décembre 2019, soit 571 m³. En effet, vous avez indiqué ne plus occuper la maison depuis avril 2019. De plus, durant cette période, le compteur communicant n°XXX a affiché un index à 1 m³.

Le distributeur Y a indiqué que « *les impulsions reçues et traitées par l'outil de traitement des index et calcul des consommations des compteurs communicants n'étaient pas conformes et ont généré le passage de l'index 1 m³ au 17 août 2019 à l'index erroné 486 m³ au 23 août 2019 puis à l'index 488 m³ au 30 août 2019* ».

Y est donc intervenu le 9 décembre 2019 pour un changement de compteur. Le compteur n°XXX a été remplacé par le compteur n°YYY. Bien que le compteur n°XXX ait été déposé à l'index à 1 m³, le système informatique de Y a rejeté cet index.

L'index de dépose erroné à 572 m³ a été intégré à votre historique de consommation, mettant à votre charge une consommation erronée de 571 m³.

Le distributeur Y a indiqué mettre tout en œuvre afin de corriger l'index de dépose à 1 m³ et d'intégrer le flux de résiliation du 11 janvier 2020 permettant au fournisseur X d'éditer votre facture de résiliation.

De plus, le distributeur Y a accepté de vous verser un dédommagement de 100 euros TTC.

Vous avez indiqué accepter cette solution mais dans la mesure où aucun délai de résolution ne vous a été communiqué, vous avez refusé un accord amiable.

LE TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER

A la suite de la réception de la facture du 23 septembre 2019 d'un montant de 472,89 euros TTC mettant à votre charge 488 m³, vous avez sollicité X afin d'obtenir des explications sur les consommations facturées. Vous avez également indiqué que le compteur affichait un index à 1 m³.

Le fournisseur X a transmis votre réclamation au distributeur Y.

Aussi, X avait connaissance de la consommation erronée mise à votre charge et du délai de traitement de l'anomalie par Y (absence de correction à ce jour).

Pour autant, vous avez continué à recevoir des relances de la part des services de X, d'une société de recouvrement et d'un huissier de justice, par téléphone et par courrier. X vous a également facturé des pénalités de retard.

Vous avez été contrainte d'engager de nombreuses démarches afin d'obtenir des explications et la régularisation de votre facturation.

Compte tenu de ces éléments et tel que proposé, je recommande à :

- Y de corriger l'index de dépose du compteur n°XXX à 1 m³ (au lieu de 572 m³), soit une annulation de 571 m³ à reporter sur la facturation X ;
- Y d'intégrer le flux de résiliation du 10 janvier 2020 permettant à X d'éditer votre facture de résiliation ;
- Y de vous verser un dédommagement de 100 euros TTC au titre des désagréments occasionnés.

- X d'annuler les pénalités de retard de 23,64 euros ;
- X de vous verser un dédommagement de 50 euros TTC au titre du traitement de votre dossier.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Si vous la contestez, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : X
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »