

Réf. S2009-2186/SF

Recommandation n° 2009-0248

relative à la saisine du 3 juillet 2009 de Monsieur Jean-Pierre BOSINO,

maire de MONTATAIRE, pour le compte de ses administrés,

concernant un litige avec le fournisseur GDF SUEZ et le distributeur GrDF

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 juillet 2009 par M. BOSINO, maire de Montataire, au nom de 416 de ses administrés d'un litige avec le fournisseur de gaz GDF SUEZ.

Le 24 octobre 2009, le Comité de Défense des Usagers du Gaz de Montataire et de sa région (CDUGMR) agissant au nom de ses adhérents s'est joint à cette saisine, ce qui représente 209 consommateurs dont 67 en commun avec la saisine du maire de Montataire.

Les consommateurs contestent principalement le niveau élevé des factures de régularisation de leurs consommations en gaz de janvier ou juillet 2009, qui font suite à plusieurs erreurs de relevés.

Il ressort des conditions de la saisine que le maire de Montataire et le CDUGMR sont régulièrement mandatés par les administrés et les adhérents respectifs.

La saisine est donc recevable en application de l'article 43-1 de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504.

La présente recommandation, cohérente avec les recommandations émises précédemment sur des litiges individuels liés à des erreurs de relevé, tient compte des spécificités de la saisine, et en particulier du nombre considérable de consommateurs concernés qui implique une mise en œuvre adaptée de la recommandation tant pour les professionnels concernés - le distributeur GrDF et le principal fournisseur concerné, GDF SUEZ- que pour les consommateurs.

Les principes dégagés dans la présente recommandation sont applicables à tous les consommateurs significativement lésés par les conséquences du dysfonctionnement des opérations de relevé décrites dans ce document :

- qui sont représentés par le maire de Montataire ou par le CDUGMR ;
- qui ne sont représentés ni par le maire de Montataire ni par le CDUGMR mais qui se trouvent dans une situation comparable.

Le médiateur considère qu'un consommateur est significativement lésé par les conséquences du dysfonctionnement des opérations de relevé décrites dans ce document dans les conditions cumulatives suivantes :

- Le consommateur a été mis en service antérieurement au 1^{er} juillet 2008 ;
- Le solde à payer de la facture sur relevé de janvier ou de juillet 2009 - client mensualisé ou non - représente un montant supérieur à 150 euros ;
- Le solde à payer de la facture sur relevé de janvier ou juillet 2009- client mensualisé - représente un montant supérieur à 30% du total des mensualités déjà versées, étant entendu qu'un écart de 20% est admissible car représentant deux mensualités supplémentaires ou le solde à payer de la facture sur relevé de janvier 2009 - client non

mensualisé -est supérieur à 50% de la facture annuelle normale étant entendu qu'il représente habituellement 30% environ de la facture annuelle du consommateur.

Les 4000 consommateurs identifiés par le distributeur GrDF en février 2009 et qui ont bénéficié d'un dédommagement de 25 euros TTC qui leur a été adressé par courrier sont également considérés comme significativement lésés par les conséquences du dysfonctionnement des opérations de relevé sur la région de Montataire.

L'examen de la saisine

La réclamation

Le 25 août 2008, le maire de MONTATAIRE a adressé un courrier au fournisseur GDF SUEZ signalant un problème de relevé de compteur dans au moins trois rues de sa commune.

Plusieurs consommateurs ont également alerté le service client du fournisseur GDF SUEZ à la suite de la réception de leur facture de juillet 2008 se concrétisant par un avoir important en leur faveur qui les surprenait.

Le 9 janvier 2009, le maire de MONTATAIRE a adressé un deuxième courrier de contestation au fournisseur GDF SUEZ précisant d'une part, que ni lui, ni les consommateurs n'avaient reçu de réponse écrite à leurs interrogations et, d'autre part, que des erreurs de relevé concerneraient d'autres habitants de sa ville.

Le 28 janvier 2009, le fournisseur GDF SUEZ a adressé un courrier au maire de Montataire l'informant que des réponses avaient été apportées au cas par cas.

Le 4 mars 2009, le distributeur GrDF a adressé un courrier au maire de Montataire, faisant suite à une réunion de concertation entre le fournisseur GDF SUEZ, le distributeur GrDF, le maire de Montataire et le centre communal d'action sociale (CCAS) de la commune. Le distributeur GrDF y reconnaît qu'il y a eu « *un dysfonctionnement de relevé dû à une erreur humaine* » et précise qu'une opération de relevé spécial auprès de 24 000 clients sur 44 communes de l'Oise, dont 2391 sur la commune de Montataire, a été lancée. Enfin, il propose un dédommagement forfaitaire de 25 euros au bénéfice des 830 administrés de la commune de Montataire qu'il estime « *touchés par cet incident* » et renvoie sur le fournisseur GDF SUEZ pour la mise en œuvre éventuelle au cas par cas de mesures d'accompagnement supplémentaires.

Durant les mois suivants, les échanges entre le fournisseur GDF SUEZ et le maire de Montataire ont permis la mise en place de facilités de paiement des factures pour certains de ses administrés (jusqu'à 36 mensualités), la correction de la facturation sur la base des tarifs applicables à une répartition corrigée des consommations, ainsi que des gestes commerciaux ponctuels.

Insatisfait par les propositions des professionnels, le maire de Montataire a saisi le médiateur national de l'énergie le 3 juillet 2009.

Le 24 octobre 2009, le Comité de Défense des Usagers du Gaz de Montataire et de sa Région (CDUGMR) agissant au nom de ses adhérents s'est joint à cette saisine.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a entendu les parties à plusieurs reprises :

- Le CDUGMR les 26 août, 8 et 17 octobre 2009 et 12 décembre 2009 ;
- Le fournisseur GDF SUEZ les 16 octobre et 19 novembre 2009 ;
- Le distributeur GrDF les 20 et 23 novembre 2009 ;
- Le fournisseur GDF SUEZ, et le distributeur GrDF le 12 décembre 2009.

En outre, le 25 novembre 2009, une réunion de concertation a eu lieu en présence de toutes les parties à Montataire.

Le 16 octobre 2009, le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur GDF SUEZ de préciser la remise sur facturation et les dédommagements déjà accordés aux consommateurs représentés par le Maire de Montataire. Le 15 novembre 2009, le fournisseur GDF SUEZ a transmis une partie du tableau complété, puis la totalité le 30 novembre 2009.

En réponse aux demandes d'observations du médiateur, le fournisseur GDF SUEZ a transmis les réponses suivantes :

- *« Dès 2008, des remboursements ont été réalisés automatiquement au fil de l'eau par le système de gestion de la facturation, compte tenu des index erronés qui étaient ceux de l'époque. De ce fait, nous n'avons pas attendu la régularisation avec le Distributeur, ce qui a créé un gel de trésorerie pour le fournisseur. Pour autant, le fournisseur n'avait pas la possibilité d'identifier une situation anormale globale à ce moment là » ;*
- *« Le niveau inadéquat des échéanciers de mensualisation ou des factures intermédiaires établis en 2008 {résulte} des index erronés transmis par le GrDF » ;*
- *« Le fournisseur n'avait pas la possibilité d'établir une appréciation juste du problème global, car les procédures établies et les systèmes d'information ne permettent pas de traiter autrement que Point de Livraison (pdl) par Point de livraison, sans possibilité de faire des analyses de corrélation entre différents pdl. Seul le distributeur GrDF peut traiter cette corrélation, et d'ailleurs, a informé en février 2009 les fournisseurs du problème global » ;*
- *« Le fournisseur n'avait pas les moyens d'établir une anomalie de relève et informe le distributeur GrDF systématiquement quand il est contacté sur ce point » ;*
- *Le fournisseur GDF SUEZ reconnaît qu'« un courrier a été adressé sur un site CRC [Centre de Relation Client] du fournisseur GDF SUEZ par le Maire de Montataire » et que des consommateurs ont appelé le service clients pour contester un avoir en leur faveur sur leurs factures de juillet 2008, mais il précise qu'« au delà du traitement au cas par cas et à partir de quelques demandes clients à cette époque, et sans information spécifique du Distributeur, le fournisseur GDF SUEZ ne pouvait pas déceler une anomalie de cette ampleur, l'activité de relève n'étant pas d'une part dans son périmètre d'activité, et que d'autre part le fournisseur n'a pas vocation à vérifier les incohérences éventuelles du Distributeur entre différents pdl. ». Il a « par contre essayé de trouver des solutions au cas par cas, avec prise en compte des index auto-relevés lors du contact avec le client » ;*
- *Concernant le contrôle des relevés par le distributeur GrDF lancé en février 2009, selon le fournisseur GDF SUEZ cela a été fait « suite aux éléments antérieurs de quelques situations clients remontées via le fournisseur GDF SUEZ » ;*
- *Enfin, le fournisseur GDF SUEZ a précisé le détail du dispositif mis en place dès mars et avril 2009 :*
 - *« La BEF [Branche Energie France] a d'une part, compensé intégralement et de manière majorée l'effet prix en défaveur des clients (arrondi aux 25 euros supérieurs), et d'autre part procédé aux remboursements de consommations pour les clients concernés par un excédent de facturation » ;*
 - *« Un courrier a été adressé à chaque client en avril 2009 pour l'informer de l'anomalie, de la résolution et du principe de compensation tarifaire et également proposer des facilités de paiement de leur facture si nécessaire » ;*
 - *« Dès mars 2009, une « task force » a été constituée spécifiquement au traitement des situations clients » ;*
- *Concernant la correction des historiques de consommations afin d'éviter que les factures et échéanciers ultérieurs soient surestimés, le fournisseur GDF SUEZ précise qu'« un dispositif existant de contrôle des CAR [Consommation Annuelle de Référence] existe au fil de l'eau et que pour le compléter et assurer l'exhaustivité, une action spécifique de contrôle et de mise à jour est à réaliser » .*

En réponse aux demandes d'observations du médiateur national de l'énergie, le distributeur GrDF a transmis les éléments de réponse suivants :

- *Il confirme qu'« un dysfonctionnement de relevé de fin 2007 à fin 2008 à Montataire a généré un nombre important de factures tout d'abord sous estimées puis par contre coup élevées, après réintroduction des index corrects de relève. » et que « dès qu'il a eu connaissance de ce dysfonctionnement, le distributeur GrDF a fait procéder en urgence à des relevés spéciaux de contrôle auprès de 24 000 clients sur 44 communes du sud de l'Oise » ;*
- *Il précise cependant que « pour un nombre limité de client (15% des clients concernés), cette anomalie de relève a conduit à reporter la facturation d'une partie des consommations sur les dernières factures du second semestre 2008 et l'année 2009. C'est cet effet report, s'ajoutant aux consommations de l'hiver 2008/2009 rigoureux, qui explique les montants élevés. Toutefois, pour 85% des clients, il n'y a pas eu d'impact significatif sur la facture » ;*
- *« En sa qualité de Distributeur de gaz naturel, il est tenu à se conformer à des exigences de qualité. Conformément au tarif ATRD, le catalogue des prestations de GrDF fixe à environ 25 € le dédommagement dû par le distributeur en cas de manquement à certaines de ses obligations¹. L'erreur à la relève n'entre pas dans ce cadre, contrairement à d'autres prestations » ;*
- *« A titre exceptionnel, il a tenu néanmoins à dédommager les clients concernés à hauteur de 25 euros. Un chèque de ce montant accompagné d'un courrier d'explications et d'excuses a été envoyé le 25/03/09 aux clients impactés, dont la liste figure dans le fichier à venir pour les clients de MONTATAIRE » ;*
- *Le distributeur GrDF « a été informé le 02/02/09 par des articles de presse, nous avons lancé les opérations de relève spéciale le 09/02 et avons transmis les premiers fichiers au Fournisseur GDF SUEZ (le principal concerné) le 20/02 » ;*
- *Le distributeur reconnaît sa part de responsabilité dans le dysfonctionnement subi par les consommateurs de Montataire et notamment le fait que la détection de ce dysfonctionnement a été tardive ;*
- *Il précise que selon lui « il convient de procéder à un examen au cas par cas de la situation des clients concernés. Si cet examen montre que le préjudice réel subi par certains clients excède les indemnisations déjà versées, il est prêt à en partager le coût avec la société [GDF SUEZ] » ;*

Lors de la réunion du 25 novembre 2009 à Montataire qui a réuni les représentants du fournisseur GDF SUEZ du distributeur GrDF (service consommateur et service interne de médiation), le médiateur national de l'énergie, le maire de Montataire et les représentants du CDUGMR, ces derniers ont souligné :

- la précarité dans laquelle les corrections des erreurs de relevé ont placé certains consommateurs. A titre d'exemple, le montant des factures de régularisation a été prélevé au moment du virement de l'allocation de rentrée scolaire sur les comptes bancaires de nombreux consommateurs ;
- les inquiétudes de nombreux habitants de la commune quant aux factures de janvier 2010. Certains consommateurs vulnérables et dont le dossier est toujours en cours de traitement auraient même décidé de réduire leurs usage du chauffage par crainte de la facture à venir. Ils ont également précisé que, contrairement à ce qu'ils avaient envisagé, leurs permanences hebdomadaires instaurées depuis le début de cette affaire ne désemplissaient pas.

Les conclusions et la recommandation du médiateur

- Le litige a pour origine première plusieurs milliers d'anomalies de relevé sur 44 communes de l'Oise mais aussi et surtout le traitement de ces anomalies et de leurs conséquences par le fournisseur GDF SUEZ et le distributeur GrDF, tant au niveau individuel que collectif, traitement qui n'a pas été jugé satisfaisant par les consommateurs et leurs représentants.

¹ Par exemple, l'annulation d'un rendez-vous pour le relevé du compteur.

- L'anomalie de relevé est la suivante : des index enregistrés comme relevés en 2008 ont en fait été estimés par la personne en charge du relevé des compteurs et sont donc erronés - nous les appellerons les index litigieux. Ces index, relevés en janvier et juillet 2008 pour les habitants de Montataire, semblent avoir été en général sous estimés.
- Les conséquences de cette anomalie de relevé sont les suivantes :
 - Rattrapage de la facturation d'une partie des consommations de 2007 et 2008 sur les factures de l'année 2009. L'ampleur de ce report a été aggravée par le niveau inadéquat des échéanciers de mensualisation ou des factures intermédiaires établis en 2008 du fait des index erronés ;
 - Facturation sur la base de prix du kWh erronés (facturation du rattrapage sur la base du tarif applicable sur la dernière période, sans tenir compte des prix réellement applicables pendant la période litigieuse);
 - Factures estimées et plans de paiement mensuels émis à la suite du rattrapage surestimés car fondés sur un historique de consommation erroné ;
 - Difficultés de trésorerie et, dans certains cas, frais bancaires ;
 - Multiples démarches pour comprendre la facturation ou obtenir des facilités de règlements ;
 - Facturation de diagnostics qualité gaz, conseillés inutilement par le service clientèle du fournisseur GDF SUEZ aux consommateurs qui s'étonnaient du montant élevé de leur facture de rattrapage ;
 - Impossibilité pour certains consommateurs d'optimiser le tarif correspondant à leurs consommations compte tenu d'un historique erroné.
- Le médiateur constate que la détection du dysfonctionnement de relevé a été tardive et que les actions correctrices nécessaires ont été engagées tardivement ou partiellement.
- Les conséquences de ces anomalies pour les consommateurs doivent être dédommagées.
- Enfin, le médiateur enjoint les parties à adopter une solution collective au litige, dans un souci d'équité tout d'abord, mais aussi d'efficacité car il convient sans plus attendre de solder un litige qui dure depuis plusieurs mois.

Sur la détection tardive du dysfonctionnement généralisé de relevé dans la région de Montataire

- Il est de la responsabilité du distributeur GrDF de sécuriser les relevés de compteurs servant aux fournisseurs pour établir la facturation des consommations. A ce titre, le distributeur doit être en mesure de contrôler l'activité des personnels, sous-traitants ou non, auxquels il a recours pour relever les compteurs.
- Le médiateur considère que le problème généralisé de relevé aurait pu être identifié par le distributeur GrDF et le fournisseur GDF SUEZ dès 2008, soit au moins 6 mois avant février 2009, date effective de détection de l'anomalie reconnue par eux.
 - En effet, dès le 25 août 2008, le maire de MONTATAIRE adressait un courrier au fournisseur GDF SUEZ signalant un problème de relevé dans au moins trois rues de sa commune ;
 - Plusieurs consommateurs ont alerté le service client du fournisseur GDF SUEZ à la suite de la réception de leur facture de juillet 2008 en leur faveur se concrétisant par un avoir important qu'ils contestaient, sans action immédiate du fournisseur GDF SUEZ ;
 - Plusieurs compteurs ont été changés en raison d'un dysfonctionnement supposé à la suite des relevés erronés. Les incohérences entre l'index de dépose et l'index relevé précédemment auraient dû faire l'objet d'investigations.
- Le distributeur GrDF a reconnu sa part de responsabilité dans le dysfonctionnement de relevé de compteur, notamment le fait que la détection de ce dysfonctionnement a été tardive.
 - Il a reconnu que le courrier du maire de MONTATAIRE avait bien été transmis à son unité régionale, mais il a indiqué que ce courrier avait été traité comme un témoignage de l'insatisfaction de certains consommateurs concernant leur facturation et non comme

indicateur d'erreurs de relevé. Cette information n'a donc pas été exploitée comme un dysfonctionnement collectif ou même individuel ;

- Les réclamations des consommateurs transmises par le fournisseur GDF SUEZ entre juillet 2008 et septembre 2008, concernant un index erroné ou un remplacement de compteur ont été traitées de façon unitaire ;
 - Le distributeur a reconnu que les mesures de contrôle des agents chargés des relevés de compteur mises en place n'ont pas fonctionné et qu'il avait renforcé celles-ci depuis, afin d'éviter que de tels dysfonctionnements ne se reproduisent à l'avenir.
- Le fournisseur GDF SUEZ a contesté quant à lui sa part de responsabilité dans la détection d'un dysfonctionnement généralisé de relevé.
 - Il considère en effet que l'activité de relevé de compteur n'est pas dans son périmètre d'activité et que son système d'information ne lui permet pas de rapprocher des événements individuels, notamment en cas d'anomalies de relevés ;
 - En conséquence, « il considère qu'« *au delà du traitement au cas par cas, et sans information spécifique du distributeur, le fournisseur GDF SUEZ ne pouvait pas déceler une anomalie de cette ampleur* » ;
 - En revanche, le fournisseur GDF SUEZ affirme avoir traité tous les dossiers au cas par cas.
 - Le médiateur national de l'énergie considère que la responsabilité du fournisseur GDF SUEZ et du distributeur est engagée. En effet, la responsabilité du fournisseur ne saurait être écartée pour les motifs suivants :
 - Le fournisseur, en tant qu'interlocuteur unique du client, est tenu de signaler au distributeur les erreurs de relevés qu'il détecte pour que celui-ci les corrige. Selon le distributeur GrDF, le fournisseur GDF SUEZ ne lui aurait signalé qu'une quinzaine d'anomalies de relevés de compteur entre juillet 2008 et septembre 2008 sur la région de Montataire. Ce point n'a pas été contesté par le fournisseur GDF SUEZ. Compte tenu du nombre de consommateurs qui ont indiqué avoir signalé à leur fournisseur des anomalies de facturation et de relevé, dès août 2008, on peut en déduire que le fournisseur GDF SUEZ n'a pas joué son rôle entre le consommateur et le distributeur, et qu'il a donc contribué à ce que le problème ne soit pas détecté plus tôt ;
 - Les problèmes de relevés de compteurs tels que rencontrés dans la région de Montataire ne sauraient être sans précédent. Si, comme cela semble être le cas, l'organisation et le système d'information du fournisseur GDF SUEZ ne lui permettent pas de détecter ce type de problème, il s'agit d'un choix d'organisation interne dont il doit assumer les conséquences et qui ne saurait l'exonérer de toute responsabilité ;
 - Enfin, le médiateur considère que le fournisseur qui facture la consommation d'énergie doit s'assurer du bien-fondé et du montant sincère de sa créance. Dans la présente situation, les erreurs de relevés se sont matérialisées par l'émission d'avis dans des proportions si importantes qu'elles auraient dû attirer l'attention du fournisseur. Le médiateur estime que le fournisseur GDF SUEZ devrait être en mesure de rapprocher des événements individuels qui impactent sensiblement sa facturation (remboursement de trop perçus importants) lorsqu'ils se produisent de façon répétée sur une zone donnée et en un temps donné.

Sur les actions de régularisation qui auraient dû être prises dès 2008 par le distributeur GrDF et le fournisseur GDF SUEZ

- Le médiateur considère que les mesures qui ont été mises en œuvre par le distributeur GrDF et par le fournisseur GDF SUEZ après la détection du problème en janvier 2009 auraient dû être engagées dès août 2008 et que des mesures supplémentaires auraient dû être également prises.
- Les mesures qui auraient dû être prises par le distributeur GrDF dès août 2008 et qui n'ont été prises qu'en 2009 sont les suivantes :
 - Un contrôle des relevés, ce qui a été seulement fait en février 2009 (24 000 relevés de contrôle effectués en quelques jours) ;
 - L'identification des consommateurs les plus concernés n'a été fait qu'en février 2009 (4000 personnes identifiées), selon des critères définis par le distributeur GrDF ;
 - La communication aux fournisseurs des listes de consommateurs concernés, ce qui n'a été fait qu'en février 2009 ;

- Le versement d'un dédommagement aux 4000 personnes identifiées, ce qui n'a été fait qu'en mars 2009.
- Les mesures supplémentaires qui auraient dû être prises par le distributeur GrDF et qui n'ont pas été prises :
 - La correction des données d'historiques de consommation. En cas d'absence lors d'un relevé, de résiliation ou de changement de fournisseur, les index sont estimés par le distributeur sur la base de l'historique de consommation. Un historique erroné a pour conséquence de fausser l'estimation de l'index au détriment du consommateur. Le médiateur estime donc que la correction de ces historiques était immédiatement nécessaire afin d'éviter de futurs litiges.
- Les mesures qui auraient dû être prises par le fournisseur GDF SUEZ en 2008 comme en 2009 sont les suivantes :
 - Une information circonstanciée de tous les consommateurs concernés au préalable ou, à défaut, en accompagnement des factures de régularisation. De manière générale, le médiateur considère qu'une facture significativement plus élevée que les précédentes devrait être analysée de façon particulière par le fournisseur et faire l'objet de mesures de contrôle et d'information préalables du consommateur avant son émission, et en tout état de cause avant le prélèvement automatique de la somme concernée si le consommateur dispose de cette option de règlement, ce qui n'a pas été fait ;
 - L'envoi dès janvier 2009 d'un avenant aux échéanciers de mensualisation pour les consommateurs mensualisés de juillet à juillet, qui aurait limité considérablement l'impact des erreurs de relevés de 2008 sur les consommateurs mensualisés concernés. Cette action aurait d'ailleurs dû être entreprise, même sans l'identification d'un problème générique² ce qui n'a pas été fait.
- Les mesures qui auraient dû être prises par le fournisseur GDF SUEZ dès 2008 et qui ont été prises en 2009 à la suite de la contestation du maire de Montataire sont les suivantes :
 - La proposition d'un étalement des paiements pour le règlement de la facture de régularisation ;
 - L'édition spontanée de factures rectificatives corrigeant les prix applicables aux consommations de 2007 et 2008 de tous les consommateurs concernés, sans que ceux-ci aient besoin de le demander. Le fournisseur GDF SUEZ a indiqué avoir réalisé cette correction, qui se traduit par un remboursement de près de 10% de la dernière facture dans la plupart des cas, pour les 4000 consommateurs que lui a signalé le distributeur GrDF ;
 - Le remboursement des diagnostics qualité gaz, conseillés inutilement suite aux réclamations des consommateurs en 2008 et janvier 2009 ;
 - La suspension des relances et coupures pour les impayés sur les factures litigieuses ;
 - La correction des historiques de consommations afin d'éviter que les factures et échéanciers ultérieurs soient surestimés, ce qui est en cours.
- Enfin, au-delà du caractère tardif de certaines actions de régularisation, le litige a été aggravé en raison de divers dysfonctionnements du service clientèle du fournisseur GDF SUEZ, rapportés par le CDUGMR et non contestés, et notamment :
 - De nombreuses réclamations tant par téléphone qu'écrites sont restées sans réponses ;
 - Après que des échéanciers de paiement auraient été proposés et acceptés, le montant total de la facture aurait été prélevé ;
 - Plusieurs consommateurs notamment des personnes âgées, se seraient plaintes de recevoir des appels téléphoniques du fournisseur GDF SUEZ leur réclamant de manière insistante le paiement des factures contestées ;
 - Des remboursements auraient été mis en œuvre sans émission des factures d'avoir correspondantes ;

² Le fournisseur GDF SUEZ précisait sur les plans de paiement adressés au consommateur en 2007 qu'un relevé intermédiaire était effectué, sans adresser de facture au consommateur. Toutefois, si un écart notable avec les prévisions apparaissait, un avenant d'échéancier avec indication des nouvelles mensualités restant à payer serait adressé au consommateur.

- Des consommateurs auraient été prélevés du montant de la première mensualité de l'échéancier proposé en règlement de la facture de régularisation avec le montant du prélèvement mensuel de leur plan de paiement établi pour leurs consommations courantes, alors qu'ils n'ont pas renvoyé l'autorisation de prélèvement correspondant à l'échéancier ;
- Le règlement partiel, par chèque, adressé avec le TIP barré aurait fait l'objet d'un débit du montant total de la facture sur le compte bancaire du consommateur.

Sur le type de solution recommandée pour mettre un terme au litige

- Le médiateur national de l'énergie observe que dans le cas présent, tout ou partie de l'énergie qui a été en définitive facturée par le fournisseur GDF SUEZ a été consommée.
- En revanche, le médiateur considère qu'au regard de l'accumulation de dysfonctionnements dans le traitement des anomalies et de l'importance du montant des factures de régularisation qui en résulte, les consommateurs n'ont pas à supporter intégralement les conséquences de ces erreurs de relevé et de leur détection tardive.
- Le médiateur national de l'énergie estime donc qu'un dédommagement s'impose.
- Le médiateur national de l'énergie soutient une solution de dédommagement rapide et applicable à l'ensemble des consommateurs significativement lésés pour plusieurs raisons :
 - Sachant qu'au moins 4000 consommateurs ont été victimes du dysfonctionnement de relevé, le dédommagement au cas par cas des seuls consommateurs qui ont réclamé n'est pas une solution équitable. Il paraît juste de dédommager les consommateurs qui, dissuadés par la complexité des démarches à accomplir pour faire entendre une réclamation par les professionnels ou mal informés sur les modes de règlement amiables et indépendants des litiges, n'ont pas saisi le médiateur national de l'énergie alors qu'ils ont été significativement lésés ;
 - Le nombre de consommateurs concernés (plusieurs milliers) rend illusoire un traitement de chaque cas individuel dans un délai raisonnable. Dans un souci d'efficacité et de rapidité, seul un dédommagement forfaitaire peut être retenu. C'était d'ailleurs la logique retenue par le distributeur GrDF en février 2009 ;
 - Le temps joue contre les consommateurs, surtout les plus démunis en cette période de grand froid : une solution rapide doit être trouvée, dans l'intérêt de tous.
- Le principe d'un dédommagement individuel appliqué à un grand nombre de consommateurs ne doit pas conduire à indemniser ceux dont la facturation n'a pas été affectée significativement par l'anomalie relevée. A cet égard, des critères d'éligibilité au dédommagement ci-dessus sont nécessaires : ils sont précisés en introduction de la présente recommandation.

Le détail de la solution recommandée par le médiateur

- Le médiateur national de l'énergie considère que la facturation de l'énergie réellement consommée est due. En revanche, le distributeur GrDF et le fournisseur GDF SUEZ sont à l'origine de dysfonctionnements qui ont incontestablement causés aux consommateurs des préjudices.
- Ces préjudices doivent être dédommagés et répartis entre le distributeur et le fournisseur selon les modalités décrites ci-après.
- Le distributeur est responsable de une à trois erreurs de relevés successives ainsi que de la détection tardive de ces dysfonctionnements généralisés. A ce titre, et compte tenu des améliorations apportées par le distributeur GrDF pour sécuriser les relevés d'index ultérieurs, le médiateur national de l'énergie estime équitable de fixer à **75 euros TTC** le montant du dédommagement à accorder par le distributeur GrDF à chacun des consommateurs éligibles. Ce dédommagement se décompose de la manière suivante :

- 50 euros TTC au titre de sa responsabilité dans l'erreur de relevé généralisée qu'il avait les moyens de détecter ;
 - 25 euros TTC au titre de sa responsabilité dans le délai de détection et de correction de cette anomalie. En effet, il lui a fallu 6 mois pour détecter et corriger l'anomalie (relevé spécial en février 2009) qui lui avait été signalée par le maire de Montataire en août 2008 ;
 - La somme de 75 euros inclut le dédommagement de 25 euros déjà versé en mars 2009 par le distributeur GrDF aux consommateurs qu'il avait identifiés.
 - Le distributeur GrDF a proposé un dédommagement forfaitaire proportionnel aux erreurs de relevés : 50€ pour les consommateurs ayant subi une erreur de relevé, 75€ pour les consommateurs ayant subi deux erreurs et 100€ pour les consommateurs ayant subi trois erreurs de relevé. Le médiateur a estimé cette proposition intéressante mais difficile à mettre en œuvre pratiquement, faute pour les consommateurs d'être en mesure d'identifier eux même précisément si les relevés de leurs compteurs ont été erronés.
- Pour sa part, le fournisseur GDF SUEZ partage la responsabilité de la détection tardive des dysfonctionnements de relevé et est responsable du traitement insatisfaisant des réclamations tant individuelles que collectives. A ce titre, et compte tenu des actions menées par le fournisseur GDF SUEZ concernant certains cas particuliers, le médiateur national de l'énergie estime équitable de fixer le dédommagement en faveur des consommateurs éligibles à 50 euros, soit :
 - 25 euros TTC au titre de sa responsabilité dans le délai de détection de cette anomalie ;
 - 25 euros TTC au titre de sa responsabilité dans le mauvais traitement des réclamations.
 Ce dédommagement de 50 euros complète l'ensemble des actions déjà menées par le fournisseur GDF SUEZ (étalement des paiements, arrondi au 25 euros supérieur des corrections tarifaires, ...) ; le fournisseur GDF SUEZ prendra également en compte toute nouvelle demande justifiée concernant les étalements de paiement jusqu'à 36 mois pour les consommateurs qui se manifesteraient.
- En outre, le médiateur recommande le versement par le fournisseur GDF SUEZ d'une subvention aux CCAS des 44 communes de la région de Montataire concernées par le dysfonctionnement de relevé. Le fournisseur GDF SUEZ s'est engagé à apporter une aide dans le cadre des procédures concernant les personnes dites "éligibles aux FSL ou aides CCAS" et propose de se rapprocher dans les plus brefs délais des CCAS, pour étudier et en contractualiser les modalités pratiques. Il a déclaré ne pas être en mesure de chiffrer a priori le nombre de consommateurs concernés ni l'enveloppe financière qu'il y consacrerait.
 Or, le récent rapport du groupe de travail Précarité Energétique, dans le cadre du Plan Bâtiment issu des travaux du Grenelle de l'Environnement, publié le 15 décembre 2009, évalue à 13% le nombre de ménages en France en situation de précarité énergétique, c'est-à-dire qui consacrent plus de 10% de leurs ressources aux dépenses d'énergie. Rapporté à la population concernée au cas présent par les dysfonctionnements de relevés, ceci représente une centaine de ménages sur la commune de Montataire et 400 environ sur les 43 autres communes.
 Le médiateur estime qu'un engagement non chiffré ne permet pas de clore le litige car les consommateurs et leurs représentants ne seront pas en mesure d'en apprécier la portée. Par conséquent, le médiateur recommande le versement immédiat d'une subvention minimale de 50 000 euros répartie sur l'ensemble des CCAS, dont 10 000 euros pour le CCAS de la commune de Montataire. En fonction des besoins identifiés par les CCAS pour aider les foyers les plus en difficultés, cette subvention sera complétée avec un maximum correspondant à la somme des factures de janvier ou juillet 2009 des ménages concernés. Par des conventions à établir, le fournisseur GDF SUEZ et les CCAS concernés fixeront les conditions de versement des seuls fonds complémentaires à la subvention initiale. Bien évidemment, ces conventions ne pourront fixer de critères réduisant l'appréciation des CCAS dans l'identification des ménages en difficulté et la détermination des aides accordées.
- Le médiateur national de l'énergie recommande donc un dédommagement global et forfaitaire de **125 euros TTC** par consommateur éligible qui doit s'appliquer sauf proposition plus favorable qui aurait été convenue auparavant entre le fournisseur GDF SUEZ et/ou le distributeur GrDF et le consommateur. Ce dédommagement est réputé couvrir tous les frais directs et indirects engagés par les consommateurs dans le cadre de ce litige (frais postaux, téléphoniques, bancaires, pénalités de retard, interventions pour impayés, diagnostic qualité gaz, contrôle du compteur) sauf si le consommateur justifie de frais engagés supérieurs au

dédommagement accordé suivant ces modalités, auquel cas, le dédommagement sera égal au total des frais dûment justifiés.

- Le distributeur GrDF a identifié 25 clients d'autres fournisseurs que GDF SUEZ sur les 4000 consommateurs considérés comme significativement affectés par les erreurs de relevé. La question se pose donc naturellement de savoir si la recommandation s'applique également aux trois fournisseurs alternatifs concernés. Le médiateur estime que ces fournisseurs ne peuvent être considérés comme co-responsables de la détection tardive de l'anomalie de relevé en raison du très faible nombre de clients dont ils disposent, ce qui ne leur permettait pas de suspecter un dysfonctionnement généralisé ; en outre, aucune réclamation portant sur des dysfonctionnements de facturation ou de service client de la part de ces fournisseurs n'a été rapportée. Le médiateur considère donc que seul le dédommagement du distributeur GrDF, soit 75 euros, doit être accordé à ces consommateurs.
- Enfin, dans le cadre particulier de cette affaire et dans un intérêt partagé, le médiateur suggère au fournisseur GDF SUEZ de mettre en œuvre un accompagnement de proximité spécifique et transitoire des consommateurs de Montataire. Il pourrait par exemple détacher des collaborateurs à Montataire pendant les 3 derniers samedis de janvier, dans un local mis à disposition par la municipalité. Ainsi, des réponses directes et personnalisées pourraient être apportées aux consommateurs de Montataire et de sa région.

Les modalités de mise en œuvre de la recommandation du médiateur

- Le médiateur national recommande que le versement des dédommagements soit effectué sous forme de chèque, et non pas sous forme de remise sur facturation, dans un délai d'un mois à compter de la signature de la recommandation, avec un courrier d'accompagnement qui fera explicitement référence à la présente recommandation.
- Les opérateurs seront chargés, chacun en ce qui le concerne, de la vérification des critères d'éligibilité à la présente recommandation des consommateurs qui les solliciteraient. Le médiateur national de l'énergie arbitrera les désaccords éventuels.
- En application des dispositions relatives au suivi des recommandations, le médiateur demande aux opérateurs de lui adresser dans le délai réglementaire de 2 mois un tableau récapitulant l'identité de tous les consommateurs ayant reçu le(s) dédommagement(s).
- La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la Branche Energie France du fournisseur GDF SUEZ, à la Directrice générale du distributeur GrDF, au maire de Montataire et au Président du CDUGMR.
- Une synthèse de la présente recommandation sera adressée par le médiateur aux 4000 consommateurs identifiés par le distributeur GrDF. Cette synthèse sera également adressée sur simple demande à tout consommateur de gaz de l'une des 44 communes concernées par l'anomalie de relevé. Un fac similé de la présente recommandation pourra également être adressé, à tout consommateur de la zone concernée sur simple demande.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 22 décembre 2009

Le médiateur national de l'énergie



Denis MERVILLE