



Des solutions de médiations réalisées par le Médiateur du groupe ENGIE en 2015

01

« Poursuivre l'amélioration de l'explicitation des règles de redressement de consommation suite au blocage de compteurs »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 1

Présentation du litige :

Le contrat gaz du requérant a été mis en service en 2006, sans que le distributeur n'envoie un technicien relever l'index du compteur (A). Par la suite, le distributeur n'a pas eu accès au compteur pendant plusieurs années, entraînant l'envoi d'estimations de consommation vers le fournisseur. En 2014, lors d'une intervention pour changement de compteur, le distributeur constate que le compteur initial (A) a déjà été changé au profit d'un nouveau (B), mais que cela n'a pas été enregistré dans son logiciel. Un redressement est effectué et un nouveau compteur (C), installé.

La médiation :

Le premier redressement ne respectait pas les règles de prescription ; un second redressement a ensuite été publié, se limitant à 24 mois de consommation. Le requérant contestait alors la non-prise en compte de l'index de dépose de l'ancien compteur (B) en 2014, et sa substitution par un index « calculé » par le distributeur. La Médiation lui a fourni, sur un document à part, les explications relatives aux éléments de calcul d'un redressement (période de dysfonctionnement, évaluation des consommations journalières sur la base d'un index non contesté, et l'extrapolation de celles-ci sur 2 ans). La solution du Médiateur préconisait qu'un nouveau redressement soit appliqué et qu'il ne reprenne que 15 mois de consommation, en plus des autres dédommagements consentis dans le dossier. En effet, le premier redressement n'avait été effectué que 9 mois après le changement de compteur (B) au profit du compteur (C).

L'index initial de dépose du compteur (B) n'a pas été pris en compte car il était inférieur aux derniers index estimés par le distributeur sur le compteur (A), qui selon lui était toujours en place depuis 2006. Ainsi, s'il avait enregistré cet index initial comme index de dépose, cela aurait laissé penser que les roues donnant les index sur le compteur avaient fait un tour complet (le compteur aurait atteint 100 000 et serait ensuite reparti à 0), ce qui mettrait injustement à la charge du requérant des consommations très importantes. Ceci explique qu'un index ait été calculé



.02

« Proposer un formulaire à remettre au consommateur explicitant la procédure suite à un sinistre survenu sur le réseau »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 2

Présentation du litige :

Mme X, fille du requérant, a acheté une maison alimentée en gaz naturel. Son père a endommagé le branchement de gaz souterrain, propriété du distributeur, en passant le motoculteur dans le jardin. Constatant une fuite, il contacte alors le centre d'appel dépannage pour la remise en état du branchement. Après l'intervention du distributeur, une facture de remise en état est adressée à M. X, près d'un an après le sinistre, pour un montant de 654,77 euros. Celui-ci conteste cette facture en indiquant que sa fille avait demandé la dépose du compteur (situé sur le mur de la maison, et non sur celui de la limite de sa propriété) plusieurs mois avant le sinistre. Il pensait ainsi que le gaz ne passait plus dans les tuyaux placés sous terre et alimentant la maison. De plus, lors du sinistre, le client confirme que personne ne lui a indiqué que les frais seraient à sa charge.

La médiation :

Le distributeur rappelle au requérant que même s'il n'y a plus de compteur, de contrat ou d'abonnement, le branchement peut rester productif. Sa suppression n'est effective qu'après une demande écrite faite par le client et adressée à GRDF, à laquelle le distributeur renvoie un devis. Le client doit alors le retourner signé et accompagné du règlement total ou partiel de l'intervention.

Dans ce litige, GRDF confirme que le contrat a bien été résilié par Mme X, fille de M. X, mais qu'il n'a pas fait l'objet d'une demande de suppression de branchement.

Pour confirmer les responsabilités attachées à ce litige, la Médiation mentionne deux jurisprudences qui démontrent, dans des cas similaires, la pleine responsabilité de la personne qui a causé le sinistre.

Pour sa part, le distributeur considère que la personne qui a causé les dégâts doit financer les réparations.

Pour autant, la Médiation remarque que le document remis au requérant par le distributeur, lors du sinistre, mériterait d'évoluer pour indiquer, par exemple, que le tiers peut contacter son assurance et que les dégâts causés seront à sa charge, si sa responsabilité est bien engagée.

Pour mettre un terme à ce litige, le distributeur consent un dédommagement supplémentaire de 100,00 euros, en complément du remboursement déjà réalisé de 145,15 euros pour le gaz perdu provenant de la fuite avant compteur. Le dédommagement global est ainsi diminué de plus de 37 %.

La solution est acceptée par le requérant.



03

« Diminuer le temps de réponse d'ERDF dans le processus de médiation »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 3

Présentation du litige :

Les requérants contestent leurs consommations d'électricité. Ils pensent que leur compteur dysfonctionne et en demandent le changement. Ils souhaitent qu'un redressement de consommations en leur faveur soit effectué.

La médiation :

Cette médiation a été réalisée en deux temps.

Tout d'abord, après une première étude du dossier, la Médiation n'a pas constaté d'anomalie flagrante dans les consommations d'électricité des requérants. Toutefois, devant leur insatisfaction persistante et afin de lever tout doute sur ce litige, le distributeur a proposé une expertise du compteur à ses frais.

En attendant cette intervention, en accord avec le fournisseur et les clients, la Médiation a proposé de geler la partie de la dette qui correspondait aux consommations contestées par les requérants, et de mettre en place un échéancier pour l'autre partie restant à régler, ce qui a été accepté par les parties.

L'expertise du compteur d'électricité a été effectuée sous 15 jours et a révélé un dysfonctionnement. Malheureusement, le compteur n'a pas été changé rapidement, mais plus d'un mois plus tard. La facturation a donc continué à être erronée pendant tout ce temps.

Le redressement de consommations a été calculé par ERDF et proposé à ses clients plus d'un mois après le changement de compteur, ce qui les a plongé dans un réel désarroi. Cependant, après analyse, la Médiation a conclu que le calcul du redressement était favorable aux requérants et leur a fait part de ce constat.

Les requérants ont accepté la solution et la facturation a été mise à jour.

Le fournisseur ENGIE et le distributeur ERDF ont dédommagé les requérants pour les désagréments rencontrés et le très long délai de résolution de leur litige.



04

« Rembourser la valeur à neuf des appareils électriques détériorés en cas de responsabilité d'ERDF »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 5

Présentation du litige :

Mme X demandait le remboursement du rachat de ses appareils électroménagers gravement endommagés suite à un dysfonctionnement sur le réseau électrique. Le requérant souhaitait que ces appareils lui soient remboursés intégralement par le distributeur, qui, lui, n'acceptait de prendre en charge que 50 % des frais engagés.

La médiation :

Après analyse, il s'est avéré que l'endommagement des appareils électriques de Mme X a été provoqué par de nombreuses coupures d'électricité. En cause, un problème d'infiltration d'eau dans la gaine électrique du fil d'alimentation électrique en amont du compteur. Or, ce matériel, appartenant au distributeur d'électricité ERDF, engage effectivement sa responsabilité. Le distributeur l'a bien reconnu.

Le distributeur n'acceptait à l'origine de ne rembourser le requérant que sur la base des factures d'origine des appareils endommagés. Or, la cliente se trouvait dans l'impossibilité de les fournir, c'est pourquoi le distributeur n'acceptait de rembourser Mme X qu'à hauteur de 50% de la valeur à neuf des appareils.

Cependant, au vu de la loi de la consommation, dans le cas d'un endommagement de matériel, le responsable doit dédommager la victime afin que cette dernière ne soit pas défavorisée par la situation. Face au rappel de cette règle de droit, le médiateur obtient, après une longue négociation avec le distributeur, qu'il rembourse la cliente à hauteur de 70% de la valeur à neuf des appareils rachetés.

Face à cette solution, le Médiateur souhaite que pour des cas similaires, le distributeur rembourse intégralement les frais de remplacement (à l'identique) de matériel endommagé lorsque sa responsabilité est engagée, puisque cela est prévu par la loi et que le client ne doit pas être défavorisé.



05

« Expliquer la ligne « ajustement de consommation » dans la facturation »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 7

Présentation du litige :

Le requérant conteste formellement le changement de son compteur de gaz naturel, effectué sans que son dysfonctionnement lui ait été clairement signifié et prouvé.

Il ne comprend pas le remplacement de l'appareil et conteste le redressement calculé par le distributeur.

La médiation :

Après analyse des consommations de gaz naturel du requérant, la Médiation constate une importante variation de celles-ci, qui semble en effet confirmer un dysfonctionnement du compteur conduisant à son blocage.

La Médiation rappelle au requérant que le compteur de gaz naturel est la propriété du distributeur, qui a la responsabilité de son exploitation et de sa maintenance.

Le distributeur confirme que le compteur est accessible et qu'il a été changé par le technicien, sans toutefois prévenir au préalable la cliente. La Médiation a rappelé les obligations du distributeur lors d'un changement de compteur : prévenir préalablement par écrit, par téléphone ou sms afin que le client se rende disponible car sa présence est obligatoire, ou demander à quelqu'un de le représenter.

Un redressement de facturation a été calculé sur la base de son historique de consommations.

Cette ligne apparaît sous la forme « d'ajustement de consommation » sur la facture du client sans autre explication.

Après analyse, la Médiation constate que ce calcul est favorable au requérant. Elle lui en fait part et lui donne toutes les explications nécessaires à sa compréhension.

La solution est acceptée par le requérant.

Après accord du fournisseur, un délai de paiement, gratuit, de la dette restant à régler est mis en place.

Un dédommagement est octroyé par le fournisseur à la cliente pour les désagréments rencontrés.



06

« Expliquer les factures rectificatives »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 8

Présentation du litige :

Le requérant ne comprend pas pourquoi il reçoit trois factures simultanément le 21 avril 2015 et une facture supplémentaire le 24 juin 2015, qui mentionne un ajustement exceptionnel de consommation. Il veut s'assurer de la légitimité de cette facturation et comprendre son origine. Par ailleurs, il mentionne qu'il est surpris du montant total facturé qui, pour lui, représente plusieurs années de consommation.

La médiation :

Après analyse des éléments fournis par le fournisseur et le distributeur, il s'avère que le boîtier de téléreport du client a dysfonctionné à partir de décembre 2012. Il transmettait des index faux alors que le compteur, lui, enregistrait correctement la consommation.

Ce problème a eu plusieurs conséquences : une facturation erronée et complexe à comprendre pour le client, l'édition d'une facture erronée en juillet 2013 et le blocage de la facturation en 2014. En effet, cette année-là, le client n'a pas reçu de facture. En revanche, trois lui sont parvenues simultanément en avril 2015. La première facture, datée du 24 juin 2014, était initialement bloquée et comportait des incohérences dans la consommation. Les deux autres, datées du 23 décembre 2014 et du 21 avril 2015, sont venues régulariser une partie des consommations. Enfin, la facture du 24 juin 2015 régularise la totalité de la consommation avec un ajustement exceptionnel qui, après vérification, est correct et justifié.

Cependant, au vu du code de la consommation, le fournisseur a facturé trop tardivement et accepte d'appliquer la prescription. Il prend également en charge les frais de rejets bancaires du client à hauteur de 40 euros et propose un échelonnement gratuit du solde dû. Le distributeur, quant à lui, octroie un dédommagement de 100 euros.

Face à cette solution, le Médiateur souhaite, pour des cas similaires, qu'un courrier soit envoyé au client pour lui expliquer pourquoi la facturation est bloquée et détailler plus précisément l'ajustement exceptionnel facturé.



07

« Traiter les primes CEE (Certificat d'Economie d'Energie) au niveau du service consommateur »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 11

Présentation du litige :

Le requérant a fait installer une chaudière neuve et performante par un partenaire ENGIE. Pour bénéficier de sa prime et conformément à la procédure proposée, il crée un dossier sur un site internet dédié et y dépose les justificatifs demandés.

Il lui est une répondu que son dossier est incomplet ; sa prime est refusée.

Le requérant fait alors une réclamation. ENGIE lui demande de déposer à nouveau les justificatifs dans son dossier. Là encore, ce dernier est considéré comme incomplet.

Le requérant saisit donc le médiateur.

La médiation :

Le Médiateur a demandé à ce que les justificatifs fournis par le requérant soient examinés indépendamment du site internet. Il s'est avéré qu'il y avait un problème sur le site et que certaines pièces, effectivement déposées, n'étaient pourtant jamais prises en compte. Le dossier du requérant était en réalité bien complet. Malgré la réclamation du requérant, le conseiller qui traitait se contentait d'aller observer le contenu du site internet et concluait à l'incomplétude du dossier.

Le médiateur a donc recommandé :

- ⇒ Que, en cas de réclamation, les demandes de primes soient analysées au cas par cas, notamment les justificatifs fournis, et selon un processus différent du processus classique de prise en compte des dossiers qui arrivent au fil de l'eau.
- ⇒ ENGIE a accepté de verser la prime au requérant, en sus d'un dédommagement.



08

« Améliorer le processus d'appréciation de la solidité financière des partenaires au moment des renouvellements des contrats pour être membre du réseau des partenaires ENGIE, et apporter un soutien aux clients en cas de dépôt de bilan d'un partenaire »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 13

Présentation du litige :

Le requérant a fait installer des panneaux solaires photovoltaïques (PV) par un partenaire ENGIE. Le contrat signé entre les deux parties prévoyait une maintenance gratuite des PV pendant 10 ans après l'installation. Il annonçait également un certain niveau de rentabilité de l'investissement. Ce niveau était calculé pour que les revenus de vente de l'électricité produite par les PV couvrent la mensualité du prêt à la consommation souscrit par les requérants, par l'intermédiaire du partenaire, pour payer l'investissement.

Mais,

1. Dès la fin de la 1ère année d'exploitation, le requérant a constaté que les revenus réels étaient deux fois moindres par rapport à l'objectif annoncé par le partenaire ;
2. Le partenaire a déposé le bilan dans les mois qui ont suivi et le contrat de maintenance n'a pas été garanti ;
3. Les panneaux nécessitaient un entretien et il fallait trouver une entreprise pour le faire.

Dans la mesure où l'entreprise avait été recommandée au requérant par ENGIE, et que ce dernier l'avait choisie par confiance dans la marque et dans le professionnalisme d'ENGIE, le requérant a contacté ENGIE pour être aidé ;

- sur le montage financier (le revenu ne permet pas de rembourser le prêt),
- sur le problème de la maintenance des PV.

ENGIE a répondu que le contrat de partenariat ne les engageait pas.

La médiation :

Le Médiateur a pris en compte deux éléments :

- Le fait que le client a choisi ce partenaire par confiance dans la marque ENGIE (le partenaire est membre du réseau des partenaires ENGIE),
- Le fait qu'ENGIE n'est effectivement pas responsable directement des difficultés économiques de ses partenaires.

Le médiateur a donc recommandé :

- ⇒ Qu'ENGIE veille désormais à systématiquement analyser en profondeur, avant le renouvellement annuel des contrats de partenariat, la situation financière des entreprises. Pour éviter de reconduire un partenariat avec une entreprise en situation difficile, proche de la cessation d'activité.
- ⇒ Que les partenaires d'ENGIE explicitent aux clients les gains potentiels liés à des économies d'énergie. Ces économies sont propres à chaque offre et au comportement du client. ENGIE ne peut pas être tenu responsable pour ses partenaires de la mise en œuvre des travaux.

Qu'ENGIE prenne à sa charge le financement de 5 ans du contrat d'entretien du client.



09

« Rappeler les règles de dépôt des CEE aux partenaires ENGIE et traiter les primes CEE au niveau du service consommateur »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 14

Présentation du litige :

Le requérant a fait réaliser des travaux d'isolation de sa maison par un partenaire ENGIE. Ce dernier a annoncé qu'il allait bénéficier d'une prime économie d'énergie. Il lui a expliqué le principe des CEE, le processus pour bénéficier de la prime et lui a fait compléter un dossier. C'était en novembre 2014.

En février 2015, surpris de ne pas avoir reçu cette prime, le requérant a contacté ENGIE qui lui a annoncé que son dossier était incomplet et qu'il ne bénéficierait donc pas de la prime annoncée.

La médiation :

Le Médiateur a analysé l'origine de l'écart entre la vision du client, qui estimait son dossier complet, et celle d'ENGIE qui affirmait le contraire. Il a alors découvert que les entreprises partenaires ne transfèrent pas toujours les documents au fil de l'eau au prestataire ENGIE chargé de collecter les CEE et de payer les primes. Or, si la situation du partenaire change entre temps, le CEE peut ne plus être valable. Dans ce cas, le partenaire a envoyé le dossier le 5 janvier 2015 mais il n'avait pas, au 31 décembre 2014, renouvelé son adhésion comme partenaire ENGIE. Par conséquent, le CEE qui remontait au 5 janvier, même s'il concernait 2014, n'était pas pris en compte par ENGIE avec un motif standard de refus (dossier incomplet) incompris par le client.

Le médiateur a donc recommandé :

- ⇒ Que les demandes de primes soient analysées au cas par cas ;
- ⇒ Que les clients finaux, qui ne sont pas responsables du retard de dépôt de leur dossier par le partenaire, ne soient pas pénalisés, sauf à les avertir des risques ;

ENGIE, bien que n'ayant pas pu déposer le CEE, a accepté la solution de la médiation et a versé la prime au requérant.



10

« Améliorer l'information à destination des parties prenantes (locataires, propriétaires des logements, syndics ou bailleurs) relative à l'offre FideloConso, et notamment concernant leurs responsabilités »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 15

Présentation du litige :

Le requérant est propriétaire d'un appartement dans une copropriété bénéficiant de l'offre FideloConso. Cette offre contractuelle repose sur le principe d'une facturation individualisée des consommations d'énergie de chaque logement (chauffage et production d'eau chaude) alors que la chaufferie est collective et alimentée par du gaz naturel. Il loue l'appartement sans informer le fournisseur d'énergie, en charge de la facturation, de la présence d'un nouvel occupant. N'ayant pas connaissance de cet occupant, ni du propriétaire, et suite à un retard dans la facturation, le fournisseur adresse une facture très tardivement au syndic, afin qu'il la règle directement. Celui-ci se retourne contre le propriétaire, dont le locataire a entre temps quitté les lieux. Le requérant conteste alors les factures qui lui sont adressées, indiquant qu'elles doivent être payées par le locataire qui habitait les lieux aux périodes concernées.

La médiation :

La Médiation a dû fournir au client des explications sur les particularités de l'offre FideloConso. L'accent a été mis sur la relation multipartite instaurée entre le fournisseur (contractant), le syndicat de copropriété (autre contractant), le propriétaire et, le cas échéant, le locataire. Un point a également été fait sur les implications d'une telle relation, notamment en termes de facturation et de délégation de paiement.

La Médiation a mis en exergue les obligations de chacune des parties. Le syndicat de copropriété (ou le syndic), en tant que co-contractant, doit informer les différents occupants sur les spécificités du contrat FideloConso et avertir le fournisseur de tout mouvement dans les logements. De son côté, le fournisseur doit alerter le syndicat ou le propriétaire, s'il en a les coordonnées, des éventuels blocages rencontrés (non-renvoi de la délégation de paiement par le locataire, par exemple). Il devrait également fournir une notice explicative à distribuer auprès du syndicat pour une meilleure compréhension de l'offre.

Eu égard aux dysfonctionnements dans les processus de facturation et de relance, mais également du montage contractuel de cette offre, la Médiation a préconisé la prise en charge de la facture litigieuse de 24 mois, à hauteur de 17 mois de consommations pour le fournisseur (1253,19 €), et de 7 mois pour le propriétaire (516,00 €), considérant qu'il aurait pu se retourner contre son locataire pendant cette période.



11

« Assurer un meilleur suivi contractuel des immeubles qui sont sous contrats FideloConso »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 16

Présentation du litige :

Le locataire méconnaissait l'offre FideloConso dont son logement faisait l'objet. Cette offre contractuelle repose sur le principe d'une facturation individualisée des consommations d'énergie de chaque logement (chauffage et production d'eau chaude) alors que la chaufferie est collective et alimentée par du gaz naturel. Aucune information n'avait été communiquée au requérant sur les conditions de l'offre FideloConso. Après une longue période sans facture d'énergie (moins de deux ans), le locataire a reçu une facture de redressement correspondant à ses consommations d'énergie. Mécontent et insatisfait de sa situation contractuelle, le locataire a sollicité le Médiateur du groupe ENGIE.

La médiation :

La solution élaborée entre le requérant et le fournisseur a d'abord consisté en l'explication du contenu de l'offre FideloConso. Il s'agit d'une offre de fourniture collective de gaz naturel proposée à des syndicats de copropriétaires. Ce contrat est assorti d'un service spécifique permettant à ENGIE, sur la base d'une délégation de paiement, de facturer directement à chaque occupant de l'immeuble (copropriétaire ou locataire) ses consommations de gaz naturel pour le chauffage et, selon les cas, pour l'eau chaude et la cuisson. Il est donc nécessaire, comme le contrat le prévoit, que le syndic de copropriété communique la liste des propriétaires ainsi que des autres occupants de la résidence au fournisseur de services de FideloConso.

La solution a établi une situation contractuelle normalisée par la signature du contrat individuel de délégation de paiement. Ce document formalise la relation contractuelle entre le locataire et le fournisseur de services FideloConso. La signature du contrat individuel de délégation de paiement a permis au service clientèle FideloConso de créer le compte client nécessaire à la facturation au locataire.

D'autre part, la solution incorpore l'apurement de la facturation par son règlement par le locataire sans aucune pénalité de retard de paiement, un dédommagement pour le manque de régularité de la facturation et la possibilité de mettre en œuvre un échéancier pour le règlement du solde.



12

« Développer des outils d'alerte des conseillers de clientèle en cas de dysfonctionnement des rythmes de facturation de l'offre FideloConso et Vertuoz Habitat »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 17

Présentation du litige :

Un Collectif de locataires d'un immeuble d'habitations bénéficiant d'un contrat FideloConso d'ENGIE s'est constitué à la suite de problèmes persistants de facturation d'énergie. Cette offre contractuelle repose sur le principe d'une facturation individualisée des consommations d'énergie de chaque logement (chauffage et production d'eau chaude) alors que la chaufferie est collective et alimentée par du gaz naturel. Après plusieurs réclamations restées infructueuses auprès du fournisseur de services de FideloConso, le Collectif a saisi le Médiateur du Groupe ENGIE pour trouver une solution pérenne.

La médiation :

Un diagnostic de la situation technique et contractuelle a été mené en concertation avec le collectif et la société d'ENGIE en charge de FideloConso. Cette analyse met en évidence le manque de régularité de la facturation des locataires ainsi que l'impact de ce dysfonctionnement sur le Coefficient Equivalent Gaz (CEG) de l'immeuble, qui permet de calculer les consommations propres à chaque logement et d'établir une facturation individualisée.

Les consommations de chaque locataire ont ainsi pu être régularisées en tenant compte du CEG correct. Pour s'assurer du suivi de consommation, un « bilan de consommations » sera communiqué aux locataires 2 fois par an avec les factures des mois de décembre et de juin.

Après avoir vérifié la justesse de la facturation pour cet immeuble, la solution a également consisté à fiabiliser la continuité de la facturation. Pour ce faire, l'immeuble a été mis sous surveillance afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise. D'autre part, chaque locataire a été dédommagé de l'absence de régularité de la facturation par un geste commercial correspondant au 1/6ème de la partie fixe soit (40,02 € TTC = $246,12/6 \times 1$) pour chaque facture absente.

De plus, les coordonnées d'une personne identifiée au sein du Service Gestionnaires FideloConso ont été communiquées au Collectif, qui pourra désormais la contacter en cas de besoin.



13

« Prendre des mesures commerciales adaptées en cas de rupture du service de télérelève de l'offre FideloConso »

Une solution de Médiation correspondant à la recommandation 18

Présentation du litige :

La résidence du requérant bénéficie de l'offre FideloConso du fournisseur ENGIE. Cette offre contractuelle repose sur principe d'une facturation individualisée des consommations d'énergie de chaque logement (chauffage et production d'eau chaude) alors que la chaufferie est collective et alimentée par du gaz naturel. Les relevés de consommations sont réalisés sur les compteurs individuels de chauffage et d'eau chaude sanitaire de chaque logement de la résidence. Le syndic de la résidence a pris l'initiative de faire changer les compteurs individuels sans consulter le fournisseur. De ce fait, le prestataire technique qui travaille pour le fournisseur n'était plus en mesure d'effectuer la relève correctement.

Les estimations de consommations facturées l'étaient sur la base des anciens compteurs et non pas des compteurs actuels, d'où des index et une facturation ne reflétant pas la réalité.

Le requérant souhaite donc une régularisation des ses consommations sur la base des index qu'elle a fournis, d'autant plus qu'elle va déménager quelques mois plus tard.

La médiation :

La Médiation rappelle que le fait de facturer des consommations estimées sur la base de compteurs qui ne sont plus sur place n'est pas conforme au code de la consommation.

Elle demande donc au fournisseur de régulariser la situation au plus vite. Celui-ci l'informe qu'il ne peut pas régulariser le compte de la cliente sans un impact démontré sur toute la résidence. Il précise par ailleurs avoir adressé un devis au syndic pour remettre en état les compteurs, le tout afin de pouvoir réaliser la télé relève.

La Médiation indique que le fournisseur peut également régulariser la situation en résiliant le contrat FideloConso puisque le service ne peut pas être rendu.

Toutefois, afin d'anticiper la demande de résiliation du contrat du requérant, le fournisseur accepte de prendre en compte les relevés que le requérant lui a fourni, et régularise sa situation de compte.

Le fournisseur consent un dédommagement au requérant pour les désagréments rencontrés.

Le requérant accepte la solution.