



Réf. 480718-172188534/FF

Recommandation n° 2009-035
relative à la saisine de Monsieur B en date du 4 juillet 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 4 juillet 2008 par Monsieur B d'un litige avec son fournisseur de gaz naturel, X.

Monsieur B conteste sa facturation qu'il estime ne pas correspondre à sa consommation réelle et demande au fournisseur X une intervention technique pour vérifier le fonctionnement de son compteur.

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

L'examen de la saisine

La réclamation

Monsieur B conteste la facture de gaz naturel établie pour la période du 25 mai 2007 au 21 septembre 2007 sur la base des consommations relevées sur son compteur, d'un montant de 2073,30 euros TTC.

M. B précise que le logement concerné est un pavillon occupé par deux personnes et que le gaz naturel est exclusivement utilisé aux fins de chauffage et d'eau chaude.

Le consommateur a formulé plusieurs réclamations auprès du service clientèle de son fournisseur, restées sans suite. M. B a alors décidé de suspendre ses paiements.

Il a reçu plusieurs lettres de relance pour impayés (27 mai 2008 et 17 juin 2008) à la suite desquelles il a procédé au règlement du montant non contesté des factures, à savoir 276,82 euros TTC.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que la facture litigieuse était une facture de régularisation. En effet :

- une erreur de relevé a eu lieu en mai 2007 ;
- cette erreur a été régularisée par un relevé spécial le 10 octobre 2007, à l'origine de la facture litigieuse.

L'historique des consommations facturées depuis le 25 janvier 2006 est le suivant :

<i>Facture</i>	<i>Consommation</i>	<i>Différence (en m³)</i>
25/01/2006	estimation	1532
27/03/2006	estimation	1530
23/05/2006	Relevé normal	-1298
25/07/2006	estimation	231
25/09/2006	estimation	102
08/12/2006	Estimation suite absence à la relève	594
25/01/2007	estimation	663
26/03/2007	Estimation	832
24/05/2007	Relevé normal	-4186
10/10/2007	relevé spécial	4718
22/10/2007	Relevé normal	577
26/05/2008	Relevé normal	2514

Le consommateur a transmis au médiateur ses factures de l'année 2007. Celle qui est datée du 30 août 2007, relative au relevé d'index du 24 mai 2007 erroné, fait apparaître un avoir de 1808,32 euros TTC en sa faveur.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une erreur de relevé du distributeur, et sa régularisation qui n'a pas été comprise par le consommateur.
- L'erreur de relevé a eu lieu le 24 mai 2007 et s'est traduite par une facture d'un montant de 1808,32 euros TTC en faveur du consommateur. Cette erreur semble avoir été soupçonnée en octobre 2007 par le distributeur GrDF qui a procédé à un relevé spécial du compteur. Ce relevé spécial a permis l'établissement d'une facture de régularisation d'un montant de 2073,30 euros TTC.
- La correction de cette erreur de relevé a entraîné l'émission d'une facture d'un montant important dont il faut déduire l'avoir précédemment facturé, qui était injustifié. Le médiateur a vérifié que la facturation était correcte.
- Il est surprenant que le consommateur n'ait pas fait le rapprochement entre les deux factures exceptionnelles qu'il a reçues en août et octobre 2007, dont les montants se compensent en grande partie. Toutefois, cette incompréhension aurait pu être évitée si le fournisseur X avait accompagné sa facture de régularisation d'une explication et apporté à M. B, lors de ses réclamations, des explications sur l'erreur de relevé et sa correction.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de procéder au règlement du montant contesté de sa facture.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de définir, en accord avec le consommateur, un échéancier de paiement de sa dette, sur six mois au maximum.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF, lorsqu'il corrige une erreur de relevé d'en informer, soit le consommateur directement, soit son fournisseur, qui répercutera cette information auprès du consommateur.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 17 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE