



Réf. S2009-1668/JC

Recommandation n° 2009-180

relative à la saisine de Monsieur M

du 2 juin 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 2 juin 2009 par Monsieur M d'un litige avec le fournisseur X.

M. M dénonce l'application d'une option tarifaire erronée suite à la conclusion de son contrat et demande une correction rétroactive de cette erreur.

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

Le 30 octobre 2008, M. M a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture de gaz naturel avec l'option tarifaire « *chauffage* ».

Le 14 janvier 2009, M. M a écrit au fournisseur X par lettre recommandée pour signaler que l'option tarifaire « *cuisson/eau chaude* » lui avait été appliquée et non l'option initialement souscrite. Il a demandé au fournisseur X de corriger cette erreur rétroactivement en appliquant le bon tarif à toutes les factures reçues depuis sa souscription.

M. M a réitéré sa demande par lettre recommandée en date des 27 janvier et 6 mars 2009 avec la copie de son bon de souscription précisant l'option tarifaire choisie initialement.

Le 2 juin 2009, n'ayant pas de réponse du fournisseur X, M. M a saisi le médiateur national de l'énergie.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 18 août 2009.

Le 10 septembre 2009, le fournisseur X a confirmé que M. M avait bien souscrit, fin octobre 2008, une offre de fourniture de gaz naturel avec l'option tarifaire « *chauffage* ».

Il a précisé que l'option tarifaire « *cuisson/eau chaude* » lui avait été appliquée par erreur au lieu de l'option tarifaire « *chauffage* », mais que cette erreur avait été corrigée le 14 janvier 2009, sans effet rétroactif toutefois.

Pour résoudre le litige, le fournisseur X a accepté de régulariser la facturation de M. M du 5 novembre 2008 au 13 janvier 2009 selon les modalités suivantes :

- « *Annulation de la consommation gaz option cuisine/eau chaude du 5/11/2008 au 13/01/2009 soit 513 m³.*
- *Annulation de l'abonnement pour la même période en option cuisine / eau chaude.*
- *Facturation consommation gaz option chauffage du 5/11/2008 au 13/01/2009 soit 513 m³.*
- *Facturation de l'abonnement pour la même période de chauffage. »*

Le fournisseur X a proposé, par ailleurs, de verser à M. M la somme de 50 euros TTC en compensation des désagréments subis.

Les conclusions du médiateur

- Le fournisseur X a indiqué que M. M sera remboursé de la somme de 80 euros environ TTC trop perçue en raison de l'erreur de facturation.
- Le médiateur national de l'énergie considère la proposition complémentaire de dédommagement de 50 euros TTC du fournisseur X satisfaisante eu égard aux désagréments subis par M. M et notamment à l'absence de réponse à ses différents courriers envoyés en recommandé.
- Toutefois, le médiateur national de l'énergie s'étonne qu'il ait fallu un délai de 10 mois pour que le fournisseur X prenne en considération convenablement et en totalité la réclamation du consommateur, dont le caractère fondé était évident au vu du justificatif qu'il avait produit (copie du bon de souscription).

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser au consommateur la somme trop perçue en corrigeant sa facturation depuis la souscription de son contrat, et lui accorder la somme de 50 euros TTC pour les désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504 du 19 octobre 2007, 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 20 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE