

N° de saisine : S2009-3162 / CK

Date de la saisine : 8 septembre 2009

**Recommandation n° 2010-010/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. R

Fournisseur : X
Distributeur : Y
Energie : Gaz

L'examen de la saisine

Le consommateur conteste sa facture annuelle de gaz du 10 décembre 2008 d'un montant de 1693,71 euros TTC dont 666,21 euros TTC restent à payer. Il demande des explications sur sa consommation qu'il juge excessive.

Le fournisseur X a indiqué que l'index relevé sur le compteur en décembre 2007 était « *anormalement bas et [mettait] en évidence une vraisemblable erreur de relevé* ». En conséquence, la facture du 10 décembre 2008, émise sur la base d'un relevé du compteur (33881 m³), a régularisé les consommations de gaz enregistrées entre le 8 décembre 2006, date du dernier relevé fiable, et le 9 décembre 2008, date du dernier relevé. A la suite de l'intervention du médiateur, la consommation facturée en décembre 2008 a été recalculée afin de prendre en compte les différents tarifs en vigueur entre décembre 2006 et décembre 2008, ce qui a donné lieu à une déduction de 50 euros TTC. Par ailleurs, le fournisseur a accordé au consommateur la somme de 25 euros TTC pour absence de réponse à sa réclamation. C'est ainsi la somme de 75 euros TTC qui a été virée sur le compte bancaire du consommateur. Par rapport aux années précédentes, le distributeur Y a constaté « *une forte rupture à la baisse en 2007 et une forte rupture à la hausse en 2008* ». Le distributeur a calculé la moyenne des consommations annuelles pour la période allant de décembre 2006 à décembre 2008 (26579 kWh) et a estimé cette moyenne cohérente avec la consommation des années précédentes. Il a donc confirmé que l'index relevé en décembre 2007 était erroné et qu'en revanche, l'index relevé en décembre 2008 était correct car cohérent avec celui relevé en juin 2008.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation de consommations de gaz facturées à la suite d'une erreur de relevé un an auparavant.

Le médiateur a vérifié les différentes factures du consommateur et a constaté que l'index relevé en décembre 2007 faisait apparaître une consommation relativement faible pour la période allant de décembre 2006 à décembre 2007, ce qui a donné lieu pour le consommateur au remboursement de 288,06 euros TTC. L'échéancier de paiement établi en décembre 2007 a ainsi été revu à la baisse par rapport à l'année précédente. L'index relevé en décembre 2007 étant un index erroné, la facture annuelle suivante émise en décembre 2008, à la suite du relevé du compteur, a régularisé les consommations enregistrées entre décembre 2006 et décembre 2008. Cette erreur de relevé imputable au distributeur Y qui l'a reconnue n'a pas été détectée avant la saisine du consommateur et a entraîné des désagréments pour ce dernier (rattrapage des consommations et prix du kWh inadapté). Elle doit donc faire l'objet d'un dédommagement de 50 euros TTC.

En outre, le médiateur s'étonne que, suite au relevé intermédiaire de juin 2008 qui traduisait une forte augmentation des consommations, le fournisseur n'ait pas proposé une réévaluation de l'échéancier de paiement ce qui aurait limité le rattrapage de facturation de décembre 2008. Pour ce motif, le médiateur estime qu'il serait satisfaisant que le fournisseur accorde au consommateur un dédommagement supplémentaire de 25 euros TTC.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur Y de verser un dédommagement de 50 euros TTC pour l'erreur de relevé intervenue. Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser un dédommagement de 25 euros TTC en plus des sommes déjà accordées.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront 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 pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 26 janvier 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE