

**Recommandation n° 2010-009/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. & Mme G  
Représenté(s) par : M. G

Fournisseur (s) : X  
Distributeur : A

**L'examen de la saisine**

M. G, agissant au nom et pour le compte de ses parents, conteste la facture de résiliation, que ces derniers ont reçue, d'un montant de 5712,75 euros TTC.

En janvier 2007, au départ de leur locataire, les parents de M. G ont souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel au tarif « base » auprès du fournisseur X. De janvier 2007 à avril 2008, leur maison étant inoccupée, ils ont laissé leur installation de chauffage en position hors gel. Fin avril 2008, après la vente de leur maison, leur fils a demandé la résiliation de leur contrat auprès du fournisseur X. Le 3 février 2009, soit 10 mois après cette demande, M. G a reçu une facture de clôture d'un montant 5712,75 euros TTC. Il en a contesté le montant auprès du fournisseur X.

Le 27 février 2009, le fournisseur X a confirmé le bien-fondé de cette facture mais afin de résoudre le litige, il a appliqué rétroactivement le tarif B1 aux consommations de M. et Mme G et versé 25 euros pour compenser les désagréments subis. Cette application rétroactive du tarif B1 a eu pour résultat un avoir de 1884,30 euros en faveur des consommateurs, réduisant leur facture à 3803,45 euros.

Le 5 mars 2009, M. G a renouvelé sa réclamation en précisant qu'il refusait de régler cette facture en dépit du geste commercial réalisé. Le 7 mars 2009, le fournisseur X a confirmé la cohérence de cette facturation tout en versant 50 euros supplémentaires en guise de geste commercial.

Le fournisseur X a reconnu qu'une anomalie informatique avait bloqué l'émission de la facture de résiliation, pendant 10 mois. En revanche, il a confirmé le bien-fondé des consommations qui ont été facturées.

**Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine la contestation des consommations de gaz naturel facturées pour une maison inoccupée pendant plus d'un an avec le système de chauffage en position hors gel.

Le médiateur considère que la bonne foi des consommateurs ne peut être remise en cause. En effet, ils ont souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel au tarif « base », ce qui laisse présumer que leur intention était bien de laisser leur installation de chauffage en position hors gel. Le médiateur estime que le montant important de la facture litigieuse peut avoir pour origine plusieurs hypothèses.

En premier lieu, un dysfonctionnement des installations de comptage ou une erreur de relevé pourraient être envisagés. Toutefois le médiateur estime que cette hypothèse peut être écartée au regard de l'historique des consommations fourni par le distributeur A. En effet, aucune consommation n'a été enregistrée d'avril à juillet 2008, ce qui semble attester du fonctionnement normal des installations de comptage.

Par ailleurs, le médiateur remarque que les consommations facturées à M. G sont cohérentes avec celles du nouvel occupant et qu'en outre, elles ont été facturées sur la base de relevés d'index réel.

Dès lors, le médiateur considère que l'erreur de relevé et le dysfonctionnement des installations de comptage peuvent être à priori écartés.

En second lieu, un dysfonctionnement du système de chauffage peut également être exclu car les consommateurs ont fait vérifier leur installation en novembre 2007.

Par conséquent, le médiateur estime plausible qu'une erreur faite par les consommateurs dans la mise en service du système hors-gel soit à l'origine de cette forte consommation.

Le médiateur rappelle que le fait de maintenir une installation de chauffage en fonctionnement dans une résidence inoccupée ne permet pas de maîtriser sa consommation et expose le consommateur à une dérive de sa facturation, ce qui semble être le cas pour M. et Mme G. A cet égard, le fait de ne pas avoir permis au distributeur A d'accéder au compteur a privé M. et Mme G d'être alertés sur le niveau réel de leurs consommations.

Toutefois, le médiateur estime que le délai de 10 mois entre la demande de résiliation et l'émission de la facture de clôture a eu pour effet d'aggraver le litige et les conséquences de cette anomalie n'ont pas à être supportées par les consommateurs. Le médiateur estime, par conséquent, légitime de dédommager les consommateurs pour ce manque de diligence et de leur accorder des facilités de paiement d'au minimum 24 mois pour le règlement de la facture litigieuse.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder 100 euros aux consommateurs en complément de ce qui leur a déjà été accordé et d'établir avec eux un échéancier de paiement de 24 mois minimum pour le règlement de leur facture d'un montant de 3803,45 euros TTC.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) 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