



Réf. 480718-1873278241/MJZ

**Recommandation n° 2008-038**  
**relative à la saisine de Monsieur D du 13 août 2008 concernant**  
**un litige avec son fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 13 août 2008 par Monsieur D d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

M. D conteste le tarif qui lui a été appliqué depuis l'ouverture de son contrat de fourniture de gaz en 2005.

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**

M. D a reçu en décembre 2007 une facture de gaz d'un montant de 4195,71 euros, faisant suite à la prise en compte de l'auto-relevé de son compteur, qui n'a pas été relevé par le distributeur depuis sa mise en service en juillet 2005.

M. D s'est aperçu à cette occasion qu'il ne bénéficiait pas du tarif B1<sup>1</sup>, demandé par écrit lors de l'ouverture de son contrat le 25 août 2005, mais qu'il se voit appliqué le tarif B0<sup>2</sup>. Cette erreur de tarif a pour conséquence d'augmenter de façon importante le montant de sa facture. En effet, le tarif B0 a un prix d'abonnement plus faible mais un prix du kWh plus élevé que le tarif B1 et il n'est donc pas adapté à une consommation élevée de gaz naturel.

M. D a demandé à son fournisseur par plusieurs courriers recommandés l'application rétroactive du tarif B1 depuis le début de son contrat en août 2005, ainsi que des facilités de paiement pour régler sa dette.

Il n'a reçu en réponse que des propositions de diagnostic de son installation intérieure ou des menaces de coupure.

---

<sup>1</sup> Tarif réglementé pour les consommations comprises entre 6000 et 30 000 kWh par an (usage de type chauffage individuel).

<sup>2</sup> Tarif réglementé pour les consommations comprises entre 0 et 6000 kWh par an (usage de type cuisson et eau chaude).

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- « Le client a demandé la mise en place d'un tarif B1 depuis la mise en service en septembre 2005. La modification du tarif est faite depuis décembre 2007. »
- « Le 25 août 2008, contact pris avec le client en lui expliquant que nous lui proposons un remboursement de 1704.03 euros plus 140 euros de remise commerciale. »
- « Le client souhaite un geste commercial du montant de l'abonnement soit environ 330 euros ht. Le 29 août 2008 suite à la demande du client, nous lui indiquons que ce geste commercial n'est pas envisageable. Le client n'est pas satisfait, il souhaite que nous révisions totalement le calcul du redressement. Le client souhaite que nous lui fassions parvenir l'offre par écrit et se garde la possibilité de nous poursuivre au tribunal. »

Le médiateur national de l'énergie a également demandé ses observations au distributeur GrDF, qui a transmis les éléments suivants :

- « Nous notons, sur ce PCE<sup>3</sup>, 5 absences à la relève, malgré le fait que nous ayons sur cette période systématiquement transmis au client la lettre d'annonce du passage du releveur. Dans une telle situation, les factures sont basées sur des index estimés. Du fait du tarif B0, ces estimations génèrent des factures semestrielles d'environ 10 euros. »
- « Au-delà des courriers "annonce passage du releveur", nous ne constatons ni démarche particulière de la part de nos services pour accéder à ce comptage, ni aucune trace d'auto-relevé de la part du client entre 2005 et octobre 2007. Octobre 2007 : auto-relevé du client et rattrapage des 70 000 KWh. La régularisation de la consommation est alors réalisée à partir de cet auto-relevé. »

## Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une erreur entre le tarif demandé par le consommateur et le tarif appliqué par son fournisseur. Cette erreur est imputable au fournisseur X, qui l'a reconnue. La demande de régularisation de sa facturation par le consommateur est légitime et n'est pas contestée par le fournisseur X.
- Les modalités du calcul rétroactif de la facturation de M. D au tarif B1, proposées par le fournisseur X, ont été vérifiées par le médiateur. Il estime que les hypothèses simplificatrices retenues sont favorables au consommateur. Par différence avec la facture au tarif B0, ce calcul a pour résultat un avoir en faveur du consommateur de 1704.03 euros. Compte tenu des 140 euros de remise commerciale qui lui sont proposées, le consommateur reste redevable de la somme de 3974,61 euros à l'égard son fournisseur en date du 13 juin 2008. Ce montant facturé correspond à des consommations non contestées par M. D.
- La détection de l'anomalie de tarif a été retardée du fait de l'absence de relevé du compteur pendant près de deux ans et demi. Cette absence de relevé est imputable principalement au consommateur, qui n'a pas donné suite aux cinq courriers l'informant de la date de relevé de son compteur. Elle est également imputable en partie au distributeur qui n'a engagé aucune action particulière pour accéder au compteur de M. D ainsi qu'il l'a reconnu.
- Bien qu'il soit partiellement responsable de cette situation, le médiateur considère que des facilités de paiement doivent être accordées à M. D pour régler sa dette.

---

<sup>3</sup> Point de Comptage et d'Estimation : référence distributeur du site de consommation

- En revanche, le médiateur considère que le geste commercial qui est proposé à M. D par son fournisseur (140 euros) est supérieur à ce qu'il aurait recommandé lui même. Il ne remet toutefois pas en cause cette proposition mais estime déraisonnable la demande de M. D de porter à 330 euros ce montant. M. D a en effet bénéficié d'une avance de trésorerie de plus de deux ans de consommations, qui compense en partie les désagréments subis.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de régulariser la facturation de M. D conformément à sa proposition du 25 août 2008,
- d'accorder au consommateur des facilités de paiement pour le règlement de sa dette en 12 mensualités au plus.

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°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 9 décembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE