



Réf. 480718-278150753/FF

**Recommandation n°2009-061**  
**relative à la saisine de la CSF du 9 octobre 2008**  
**agissant pour le compte de Mademoiselle V**  
**concernant un litige avec le fournisseur X**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 9 octobre 2008 par Mademoiselle V d'un litige avec son fournisseur de gaz naturel X.

Mlle V a contesté le tarif qui lui était appliqué car il n'était pas adapté au niveau de ses consommations.

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 et les conclusions du médiateur**

- La consommatrice a constaté à réception de sa facture annuelle que sa consommation relevée pour la période du 27 mars 2007 au 28 mars 2008 était de 9143 kWh, alors que le tarif dont elle dispose (B0) est conseillé pour une consommation comprise entre 1000 et 6000 kWh/an.
- Par courrier en date du 17 novembre 2008, le fournisseur X a reconnu que la tarification en B0 n'était pas adaptée aux usages de la consommatrice. Il a recalculé sa facturation sur la base du tarif B1 (applicable pour les consommations de 6 000 à 30 000 kWh par an) et s'est engagé à déduire 145 euros TTC de la facture de la consommatrice. Il a ajouté 25 euros TTC à titre de geste commercial.
- Le 8 avril 2009, la consommatrice a informé le médiateur que le fournisseur X n'avait pas mis en œuvre cette solution conformément à sa proposition.
- Le médiateur considère que la solution proposée par le fournisseur X est satisfaisante et qu'il appartient à ce dernier de la mettre en œuvre comme il s'y est engagé.

## La recommandation du médiateur

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

- de rembourser à la consommatrice sans délai et par chèque 145 euros TTC ;
- d'accorder 25 euros TTC, en plus des 25 euros déjà accordés, en dédommagement des désagréments subis par la consommatrice dans le traitement de sa réclamation et de la solution qu'il s'était engagé à mettre en œuvre.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la branche Energie France du fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de 2 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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 24 avril 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE