

**Recommandation n° 2010-022/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : Mme A

Fournisseur (s) : X  
Distributeur : A  
Energie : Gaz naturel

**L'examen de la saisine**

Mme A conteste la facture de gaz, éditée le 3 juin 2008, d'un montant de 5370,40 euros TTC établie à la suite du constat d'une anomalie de la programmation de son dispositif de télé-report par le distributeur A. En 2001, Mme A avait en effet fait installer un boîtier de télé-report pour son compteur de gaz naturel. Ce boîtier n'a pas fonctionné correctement, en affichant le même index pendant 7 ans.

Le 19 février 2008, suspectant un dysfonctionnement du compteur, le distributeur A a procédé au relevé direct de ce dernier, entraînant l'émission par le fournisseur X d'une facture de régularisation de 5370,40 euros TTC correspondant à ses consommations depuis 2001, soit 119 677 kWh.

Les 13 et 24 juin 2008, Mme A a contesté cette régularisation auprès de son fournisseur. Afin de résoudre le litige, le fournisseur X a recalculé la facture litigieuse en régularisant les consommations sur 5 ans au lieu de 7 ans, en tenant compte des évolutions tarifaires et en y appliquant un abattement de 10%. Suite à ce nouveau calcul, Mme A était débitrice de la somme de 1732,86 euros TTC envers le fournisseur X au lieu de 5370,40 euros TTC. Face à son refus de régler la somme due, le fournisseur X a imputé des intérêts de retard (62,08 euros TTC) à la consommatrice.

En dernier lieu, le fournisseur X et la consommatrice ont convenu, le 8 janvier 2009, d'échelonner le paiement de cette dette en 6 mensualités. Mais Mme A n'ayant pas respecté ses échéances, le fournisseur X a résilié cet échancier. Le fournisseur X a indiqué au médiateur qu'il était favorable à la remise en place d'un échancier de paiement pour le règlement du solde de Mme A et à l'annulation des intérêts de retard qui lui ont été imputés.

**Les conclusions du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie considère que le fournisseur X et le distributeur A auraient pu identifier plus tôt l'anomalie du boîtier de télé-report car aucune consommation n'avait été enregistrée depuis 2001 alors que Mme A était facturée d'un abonnement au tarif B1, c'est-à-dire pour une consommation comprise entre 6000 et 30000 kWh par an. En outre, le compteur de Mme A étant accessible, les professionnels auraient pu détecter l'anomalie au bout d'une année, et dès lors, le médiateur considère qu'un redressement limité à une année de consommations apparaît équitable (soit une facture de régularisation d'environ 760 euros).

En dernier lieu, le médiateur souligne que le traitement de la réclamation de Mme A par le fournisseur X a été satisfaisant tant sur le fond que sur la forme.

**La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de limiter le redressement des consommations de Mme A sur une période d'une année, soit 17 097 kWh au lieu de 119 677 kWh.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger en conséquence la facturation de Mme A, de mettre en place un nouvel échancier de paiement sur 12 mois pour le règlement de sa dette et d'annuler les intérêts de retard qui lui ont été imputés comme il l'a proposé.

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(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le(s) distributeur(s) le cas échéant 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 feront l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 2 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE