

N° de saisine : S2009-0401 / CL

Date de la saisine : 9 février 2009

**Recommandation n° 2009-221/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. V
Tiers saisissant : INSTITUT XXX

Fournisseur (s) : X
Distributeur : A

L'examen de la saisine

M. V réside seul dans un appartement de 40 m² qu'il occupe quatre jours par semaine. Il conteste l'ampleur de ses factures de gaz depuis 2007. Pour l'année 2008, sa facture a atteint 2428,95 euros TTC et son échéancier de paiement pour 2009 fixe ses mensualités à 165,99 euros ce qui correspond au quart du montant de son allocation minimum vieillesse. Les courriers de réclamation adressés à trois reprises à son fournisseur sont restés sans réponse.

Les investigations conduites par le distributeur A, à la demande du médiateur national de l'énergie ont permis de déterminer que l'origine des consommations excessives facturées provenait d'une lecture erronée du compteur depuis la pose de celui-ci en 2003 (index 00000). Les index transmis ont pris en compte cinq chiffres alors qu'il ne fallait en retenir que quatre. Les consommations facturées ont donc été multipliées par dix. Le distributeur a proposé d'annuler l'intégralité des consommations facturées jusqu'au dernier relevé (23681m³) en déduisant l'énergie réellement consommée entre 2003 et le relevé du 29 octobre 2009 (2542 m³). Compte tenu des erreurs successives intervenues, le distributeur propose d'annuler 21200 m³ au lieu de 21139 m³ (soit une remise de 30 euros TTC environ).

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine une erreur de comptage pendant plusieurs années qui a généré une surfacturation de 21139 m³ au détriment du consommateur.

Le distributeur a reconnu ses erreurs depuis la mise en service et proposé de corriger les consommations enregistrées à hauteur de l'énergie facturée non consommée, soit 21139 m³ arrondi à 21200 m³. Cela correspond à un remboursement d'environ 10 255 euros TTC au prix du kWh actuel.

Pour deux erreurs de relevés successives dont il était responsable, le distributeur A a accordé à un autre consommateur 25 euros à titre de dédommagement. Dans le cas d'espèce, le distributeur A a multiplié les erreurs de relevé de 2003 à 2009, soit potentiellement 12 erreurs successives. Un dédommagement de 150 euros paraît justifié.

En outre, l'absence de réponse par le fournisseur aux courriers de réclamation a accru les désagréments subis par le consommateur, ce dont il doit être dédommagé.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de transmettre l'index relevé le 29 octobre 2009 (2542 m³) au fournisseur pour corriger la facture et d'accorder au consommateur la somme de 150 euros TTC au titre des désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facture du consommateur, de lui rembourser dans les meilleurs délais le montant correspondant à l'énergie non consommée facturée à tort accompagné d'un dédommagement de 50 euros.

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 feront l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 30 novembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE