

N° de saisine : S2009-0547 / SM

Date de la saisine : 9 mars 2009

**Recommandation n° 2009-186/PG**  
**en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. S et Mlle D  
Représenté par :

Fournisseur (s) : X  
Distributeur : A

### L'examen de la saisine

Les consommateurs contestent une facture de redressement reçue en décembre 2008 faisant suite à la détection d'erreurs de relevés qui ont minimisé leurs consommations de décembre 2006 à octobre 2008. Le redressement, d'un montant de 1126,10 euros, n'a pas pu être réglé par les consommateurs compte tenu de leur situation financière. Ils ont sollicités le FSL mais cette aide leur a été refusée car leur « reste à vivre » s'établit à 8,05 euros/jour/personne, alors que le seuil d'éligibilité du FSL est de 6 euros/jour/personne. Une aide de 250 euros leur a toutefois été accordée par le Secours Catholique.

Le distributeur A a indiqué qu'une information erronée sur le type de compteur des consommateurs (compteur à 4 chiffres au lieu de 6) avait généré plusieurs anomalies sur les consommations enregistrées des consommateurs. Il reconnaît qu'un index auto-relevé communiqué à sa demande par les consommateurs en août 2007 aurait pu permettre de déceler l'erreur. Toutefois, cette erreur n'a été détectée qu'en décembre 2008, à la suite de multiples réclamations des consommateurs dénonçant les incohérences de leur facturation.

Le fournisseur X propose de consentir un geste commercial de 126 euros sur le solde à devoir et d'accorder des facilités de paiement en 10 fois.

### Les conclusions du médiateur

Le médiateur considère que le redressement de facturation des consommateurs n'est pas prescrit et qu'il correspond à une énergie qui a bien été fournie aux consommateurs. Toutefois, le médiateur estime que le fournisseur et le distributeur auraient pu identifier presque un an et demi plus tôt l'anomalie, et qu'ils ont ainsi eux même aggravé le litige par manque de diligence. Le médiateur estime donc équitable de limiter à une année au lieu de deux années de consommation le redressement de facturation, c'est-à-dire de diviser par deux la facture de redressement et d'accorder des facilités de paiement aux consommateurs pour limiter les conséquences de ce redressement sur leur budget.

### La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X et au distributeur A de diviser par deux le redressement de facturation établi en décembre 2008.

Le médiateur recommande également au fournisseur X d'accorder des facilités de paiement en 20 fois pour le solde à devoir.

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 20 octobre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE