

**Recommandation n° 2010-034/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : Mme V

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

**L'examen de la saisine**

Mme V conteste ses factures de gaz depuis septembre 2008 au motif qu'elles ne présenteraient plus aucune cohérence entre le décompte de ses consommations et le montant du solde reporté. Elle constate en outre que le chèque de 150 euros adressé par son Centre communal d'action sociale (CCAS) n'a pas été déduit de sa facturation. Elle estime donc avoir été victime d'une surfacturation de 847 euros. Ses courriers de réclamation adressés à son fournisseur sont restés sans réponse.

A la suite de la saisine du médiateur, le distributeur a précisé que les relevés présents dans son système d'information depuis 2007 ne présentaient pas d'anomalie. Le fournisseur a indiqué qu'à la suite d'un dysfonctionnement, intervenu lors du changement de son système de facturation, le solde dû en décembre 2007 (561,33 euros TTC) n'avait pas été reporté sur la facture de janvier 2008 mais uniquement sur celle du 15 septembre 2008 (1885,92 euros TTC). Le montant facturé à cette date est composé du solde de la facture du 7 juillet 2008 (1437,41 euros TTC) non réglé ainsi que du solde de 561,33 euros TTC de décembre 2007, après déduction du chèque de 150 euros reçu du CCAS. Le fournisseur qui avait déjà accordé un geste commercial de 25 euros TTC à la consommatrice propose de lui accorder 25 euros TTC complémentaires déduits de la facture de novembre 2009. Le fournisseur propose également un plan de paiement à la consommatrice afin de régler sa dette qui s'élève à 3661,48 euros TTC.

**Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine des reports de solde facturés contestés par la consommatrice. Celle-ci estime que son fournisseur lui devrait 847 euros. Le médiateur a analysé la facturation de Mme V et constaté les éléments suivants :

- Le report de solde de décembre 2007 a bien fait l'objet d'un report en septembre 2008 après déduction de la somme de 150 euros versée par le CCAS ;
- Le montant total facturé entre janvier 2007 et mars 2008 (1962 euros TTC) est cohérent avec le niveau de consommation de Mme V : 35300 kWh entre janvier 2007 et mars 2008, auquel s'ajoute un abonnement mensuel de 10,65 euros TTC ;
- Le médiateur a de plus vérifié que les montants facturés entre 2007 et mai 2009 ne révélaient pas d'incohérence.

La facturation de Mme V est donc justifiée. Toutefois, il n'est pas surprenant que Mme V ait douté de la régularité de sa facturation dans la mesure où le solde de décembre 2007 n'a été reporté que neuf mois plus tard, sans explication. En outre, les règlements de Mme V n'étant pas calqués sur les montants facturés, il est probable que la consommatrice ait eu elle-même des difficultés à suivre sa facturation. Le médiateur considère que le dédommagement de 50 euros TTC accordé paraît proportionné aux désagréments subis du fait de l'absence de réponse du fournisseur aux réclamations de la consommatrice et des incompréhensions entraînées par le report du solde de 561,33 euros TTC.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de mettre en œuvre le geste commercial complémentaire de 25 euros TTC qu'il a proposé. Le médiateur recommande en outre de permettre à la consommatrice de régler sa dette en dix mensualités. Le médiateur recommande à la consommatrice de régler sa dette suivant les modalités qui seront définies. Le médiateur rappelle qu'il revient aux consommateurs en cas de litige de ne pas suspendre le règlement des consommations courantes non contestées afin d'éviter un report de solde important.

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) informeront le cas échéant, 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 18 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE