



Paris, le 6 juin 2012

Dossier suivi par : XXX  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : S2011-XXX  
N° de recommandation : 2012-0920

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine/ Monsieur T.

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la facturation des consommations en gaz naturel de Monsieur T..

Monsieur T. conteste la facture du 24 juillet 2010 d'un montant de 9 219,88 euros TTC qui met à sa charge une consommation de 135 764 kWh, pour la période comprise entre le 15 janvier 2010 et le 5 juillet 2010. Il souligne qu'il n'y a pas eu de relevés de son compteur depuis le 24 novembre 2006, date de mise en service de son contrat, soit pendant près de quatre ans. De plus, il conteste la facture de résiliation du 16 novembre 2010 d'un montant de 1 799,38 euros TTC, car elle est basée sur un index calculé (19 264 m<sup>3</sup>) et ne tient pas compte de l'index qui figure sur son état des lieux de sortie (16 832 m<sup>3</sup>).

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées.

En premier lieu, le fournisseur X et le distributeur A confirment que la facture du 24 juillet 2010 régularise la consommation de Monsieur T. depuis novembre 2006, ce qui explique son montant élevé.

En effet, le distributeur A a indiqué qu'il n'a pas eu accès au compteur de votre client pendant près de quatre ans, à l'exception d'une fois en juillet 2008. Cependant, à cette date, l'index n'a pas été pris en compte en raison de son importance (6 707 m<sup>3</sup>) par rapport au tarif appliqué. Ces anomalies ont causé un désagrément à Monsieur T. dès lors qu'il n'a pas été facturé sur la base de ses consommations réelles pendant près de quatre ans. Sans cela, il n'aurait certainement pas dû faire face à une facture de régularisation aussi importante ni rencontré de telles difficultés de paiement. Il a également été privé de la possibilité d'apprécier la réalité de ses consommations, de

1/3

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

mieux les maîtriser et même d'adapter son tarif au niveau réel de ses consommations. Cela devrait faire l'objet d'un dédommagement.

En second lieu, le fournisseur X a indiqué dans ses observations qu'il a procédé à l'application des règles de prescription pour la période du 24 novembre 2006 au 5 juillet 2008 en procédant à l'annulation de 66 002 kWh, ce qui représente la somme de 4 294,24 euros TTC.

De plus, il a appliqué de façon rétroactive le tarif B1, plus adapté au niveau de consommation de Monsieur T., à la consommation facturée entre le 5 juillet 2008 et le 5 juillet 2010. Cela représente l'annulation de la somme de 2 086,94 euros TTC.

Le fournisseur X a précisé que la somme globale de 6 381,18 euros TTC apparaît en déduction de la facture émise le 17 octobre 2011, en plus de l'annulation des frais de déplacement de 29,59 euros TTC. J'estime que la solution mise en œuvre par le fournisseur X est satisfaisante.

En dernier lieu, dans ses observations, le distributeur A a proposé de réviser l'index de résiliation. Toutefois, il a indiqué que l'index mentionné dans l'état des lieux (16 832 m<sup>3</sup>) est manifestement erroné, car l'index relevé le 5 juillet 2010 était de 16 836 m<sup>3</sup>. Il propose en conséquence de retenir ce dernier index comme index de résiliation, et de plus, de ne pas facturer la consommation comprise entre le 5 juillet 2010 et le 2 septembre 2010 (date à laquelle la fourniture de gaz naturel a été coupée pour des raisons de sécurité), à titre de dédommagement pour les désagréments subis. Il propose donc d'effectuer un redressement de vos consommations, qui aboutirait à une annulation de 6 553 m<sup>3</sup> (modalités du redressement décrites dans les observations jointes en annexe).

J'estime que cette proposition est satisfaisante. Je recommande en conséquence au distributeur A de la mettre en œuvre et au fournisseur X de rectifier la facturation en conséquence.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

2 / 3

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Copie : Monsieur T., X et A

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »