

L'année 2009 a été marquée par une première pour le médiateur national de l'énergie : la « médiation de groupe » avec la recommandation d'une solution d'indemnisation pour environ 4 000 foyers de Montataire et d'autres communes de l'Oise, victimes d'erreurs dans les relevés de leur compteur.

## Faits marquants

# LE DOSSIER MONTATAIRE, PREMIÈRE MÉDIATION DE GROUPE

C'est une saisine atypique qui est parvenue sur le bureau du médiateur en juillet 2009. Non pas tant sur le fond – une contestation de factures anormalement élevées suite à des relevés de compteurs inexacts – que sur la forme : il a d'abord été saisi par M. Bosino, maire de Montataire (Oise), puis en octobre, par le Comité de défense des usagers du gaz de Montataire et sa région, représentant près de... 600 consommateurs. Ces derniers avaient eu la mauvaise surprise de recevoir au premier semestre 2009 des factures énormes, pouvant s'élever pour certaines jusqu'à 4 000 euros.

### Des consommateurs furieux

Des relevés de compteur erronés effectués en 2008 avaient sous-estimé la consommation de nombreux foyers, entraînant un rattrapage important sur les factures suivantes. Le distributeur GrDF, responsable des relevés, a constaté le dysfonctionnement en février 2009 et procédé à un relevé spécial de 24 000 compteurs sur 44 communes de l'Oise. Il identifie alors 4 000 consommateurs touchés par ce qu'il appelle une « erreur humaine ». GrDF informe les fournisseurs et décide alors d'accorder un dédommagement de 25 euros pour chacun d'entre eux. Par ailleurs, le principal fournisseur concerné, GDF SUEZ,



### POINTS DE VUE DU COMITÉ DE DÉFENSE DES USAGERS DU GAZ

« Nous avons des réunions avec le médiateur de GDF SUEZ mais, au bout d'un moment, nous n'avancions plus. L'intervention du médiateur national de l'énergie a été

décisive pour débloquer le dossier. Il connaît son sujet, ses analyses sont très fouillées et il se fait entendre des opérateurs. L'indemnisation qu'il a préconisée pour le préjudice que nous avons subi était satisfaisante. »



**DANIEL BESNARD**, président du comité de défense des usagers du gaz de Montataire et de sa région, créé en juillet 2009