

Dossier suivi par : XXXX
 Tél. : XXXX
 Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
 N° de recommandation : 2015-0626

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne le redressement de vos consommations de gaz naturel après un constat de dysfonctionnement de compteur le 30 septembre 2011. Ce redressement, valorisé à hauteur de 1 927,24 euros TTC, a été intégré à la facture rectificative du 12 novembre 2011.

Vous ne contestez pas la réalité du dysfonctionnement, ni le bien-fondé du redressement mais considérez que le niveau des consommations redressées est anormalement élevé : 44 005 kWh pour la période du 30 septembre 2009 au 30 septembre 2011 alors que votre propre estimation serait de 20 498 kWh. Selon vous, ce redressement ne tient pas compte de vos nouveaux usages et vous demandez des explications sur la période de référence retenue par le distributeur.

Vous avez maintenu votre contestation d'octobre 2011 à décembre 2014, date à laquelle le distributeur A a reconnu une erreur dans le calcul du redressement. Vous demandez un dédommagement pour tous les désagréments subis sur cette période.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Votre consommation

L'historique de vos consommations est le suivant :

Relevé	Index	Consommation (m ³)	Consommation (kWh)	Consommation (kWh/j)	Consommation jour/an
21 février 2007	11 915				
17 août 2007	12 298	383	4 186	23,65	37,89
14 février 2008	13 156	858	9 378	51,81	
14 août 2008	13 740	584	6 383	35,07	39,62
16 février 2009	14 490	750	8 198	44,07	
19 août 2009	14 492	2	22	0,12	0,06
18 février 2010	14 492	0	0	0,00	
20 août 2010	14 492	0	0	0,00	
21 février 2011	14 492	0	0	0,00	
22 août 2011	14 492	0	0	0,00	0,00
30 septembre 2011 (dépose)	14 492	0	0	0,00	
<i>changement de compteur</i>					
30 septembre 2011 (pose)	0				
20 février 2012	727	727	7 946	55,57	
21 août 2012	1 145	418	4 569	24,97	35,93
19 février 2013	1 927	782	8 547	46,96	
26 juin 2013	2 379	452	4 940	38,90	Coupure Alimentation
20 août 2013	2 379	0	0	0,00	
18 février 2014	2 379	0	0	0,00	

3 juillet 2014	2 379	0	0	0,00
16 décembre 2014 (réouverture alimentation)	2 379	0	0	0,00

Je constate que le distributeur A a procédé à la relève régulière de votre compteur.

Votre consommation fluctue au gré des saisons, ce qui est cohérent avec vos usages (chauffage et eau chaude au gaz naturel). Elle est régulière jusqu'en février 2009, puis diminue fortement jusqu'en août 2011. Le distributeur A a ainsi relevé le même index (14 492 m³) pendant deux ans avant de procéder au changement de votre compteur le 30 septembre 2011. Votre niveau de consommation est alors redevenu cohérent avec les consommations constatées avant 2009.

L'absence de consommations entre août 2009 et septembre 2011, alors que vous ne contestez pas avoir été présent, confirme la réalité du dysfonctionnement de compteur.

La rectification de vos consommations

Une correction des consommations était donc justifiée conformément à l'article 3.3 des conditions standard de livraison associées au contrat de fourniture de gaz signé avec le fournisseur Y et vous liant directement au distributeur A. Cet article prévoit « *en cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage, que la quantité livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des quantités livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation* ».

Par ailleurs, la procédure « *Dysfonctionnement de compteur et redressement des consommations* », définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), prévoit un abattement forfaitaire de 10 % au titre de l'incertitude de l'estimation. Enfin, la période redressée ne peut remonter au-delà de deux ans à partir du changement de compteur.

Le 4 octobre 2011, le distributeur A vous a adressé une proposition de redressement sur les bases suivantes :

- Période de dysfonctionnement : 19 août 2009 au 30 septembre 2011,
- Période du redressement : 30 septembre 2009 au 30 septembre 2011,
- Historique de référence mensuel : 2 037,3 kWh, soit une consommation estimée après abattement de 10 % de 44 005 kWh.

La période de redressement est limitée à deux ans et un abattement de 10 % a été appliqué conformément à la procédure en vigueur. Néanmoins, ce redressement met à votre charge une consommation journalière de 61,11 kWh/j qui est bien supérieure à votre consommation journalière moyenne sur la période de février 2007 à février 2009 (38,75 kWh/j). De plus, l'absence de précision sur la période de référence (la date de début et la date de fin ne sont pas indiquées) ne permet pas d'en vérifier le bien-fondé.

En décembre 2014, une seconde proposition a été établie par le distributeur sur les bases suivantes :

- Période de dysfonctionnement : 16 février 2009 au 30 septembre 2011,
- Période du redressement du 30 septembre 2009 au 30 septembre 2011,
- Historique de référence mensuel : 1 194 kWh, soit une consommation estimée après abattement de 10 % de 25 790 kWh.

Je constate à nouveau l'absence d'indication sur les dates de début et de fin de la période de référence prise en compte :

Historique de référence mensuel	1194,00 kWh
Nombre de jours à estimer	720 jours
Coefficient de modulation (2)	1
Consommation estimée (*)	28656 kWh

Mes services ont donc sollicité le distributeur A qui confirme que la période de référence retenue est celle du 21 février 2007 au 16 février 2009.

Je note que ce redressement aboutit à vous facturer sur la base d'une consommation journalière de 35,82 kWh/j, ce qui est cohérent avec votre consommation journalière après changement de compteur (35,93 kWh/j).

Cette proposition intervient néanmoins trois ans après votre première contestation (octobre 2011) alors que dès janvier 2012, vous aviez transmis votre propre évaluation (20 498 kWh) au distributeur A et au fournisseur Y. Le maintien de votre contestation vous a mis en situation d'impayé vis-à-vis de votre fournisseur, ce qui vous a occasionné de nombreux désagréments.

Les responsabilités

Le distributeur A

Le distributeur A doit procéder à la relève régulière des compteurs et à l'estimation des consommations redressées en cas de dysfonctionnement.

Dans le cas présent, je constate que le même index a été reconduit sur quatre relevés successifs avant que le distributeur ne procède au changement de compteur.

Cette seule anomalie aurait justifié de mon point de vue une limitation de la durée du redressement : le distributeur A aurait pu intervenir dès qu'il a eu connaissance du relevé de février 2010, ce qui aurait limité la durée du redressement à une année seulement. Au contraire, il a attendu une année supplémentaire avant de réagir.

En outre et surtout, le calcul du redressement établi en 2011 était erroné, mettant à votre charge près du double de ce qui était justifié. Vous n'avez d'ailleurs jamais pu obtenir de précisions sur la période de référence retenue par ce dernier pour établir son redressement. Enfin, il aura fallu trois ans au distributeur pour prendre en compte votre réclamation et procéder à une nouvelle analyse de votre dossier pour corriger son erreur.

Ces anomalies importantes et répétées justifient un dédommagement qui tienne compte à la fois de la durée excessive du redressement mais aussi des désagréments subis.

Le fournisseur Y

Le fournisseur est responsable de la facturation qu'il établit sur la base des données du distributeur A et il est l'interlocuteur privilégié de son client concernant sa facturation.

Le fournisseur Y était en mesure d'établir que le redressement effectué par le distributeur A était démesuré par rapport à vos habitudes de consommation. Destinataire de vos réclamations, il aurait ainsi pu suspendre la facturation du redressement d'octobre 2011, procéder à sa propre analyse de l'historique de vos consommations et alerter le distributeur. C'est d'ailleurs ce qu'il a fait le 1^{er} décembre 2014. En l'état, je considère que le fournisseur Y a contribué par le traitement inapproprié de vos réclamations à laisser perdurer ce litige 3 ans.

Dans ce contexte, la coupure de votre alimentation en gaz survenue le 26 juin 2013 sur demande du fournisseur Y était injustifiée, d'autant plus que vous étiez à jour du paiement de votre consommation courante sur toute la période de contestation.

Votre contrat a été réactivé et votre alimentation rétablie le 16 décembre 2014, soit 18 mois après la coupure.

Je prends acte des mesures mises en œuvre par le fournisseur Y à savoir :

- application du prix du kilowattheure le plus bas sur la période redressée ;

- annulation de l'abonnement du 16 juin 2013 au 8 juillet 2014 (soit 191,57 euros TTC) et de la CTA (soit 33,12 euros) ;
- prise en charge des frais d'interruption de fourniture à hauteur de 50,34 euros TTC.

Ces régularisations ont été portées sur la facture du 14 janvier 2015 qui prend en compte le second redressement et ramène ainsi le solde restant dû à 785,23 euros TTC.

Les désagréments subis

Pendant trois ans, vous avez dû multiplier vos réclamations, ce qui a été à l'origine de désagréments et de frais divers.

Votre alimentation en gaz a été injustement coupée pendant plus d'un an et demi et vous précisez avoir été obligé d'investir dans des chauffages d'appoint, tuyaux et injecteurs spécifiques pour votre cuisinière afin d'utiliser du gaz en bouteille (achat d'une recharge) et de chauffer l'eau par d'autres moyens (bouilloires électriques), ce qui a entraîné des dépenses imprévues et supplémentaires justifiées auprès de mes services pour un montant de 93,83 euros TTC, soit :

- 3 chauffages à bain d'huile : 65,80 euros TTC,
- 2 radiateurs soufflants : 17 euros TT,
- 1 soufflant oscillant : 7.90 euros TTC,
- 1 bloc 5 prises : 3,13 euros TTC.

De plus, le recours à un autre mode de chauffage a représenté un coût supplémentaire sur votre facture d'électricité. Je constate en effet une augmentation de votre consommation journalière électrique de 15,35 kWh/j entre août 2013 et février 2014 et de 4 kWh/j entre février et août 2014, ce qui représente 5 644 kWh.

Compte tenu de la différence entre le coût du kWh électrique à cette date (135 euros TTC/1 000 kWh environ) et le coût du kWh gaz (55 euros TTC /1000 kWh environ), le surcoût énergétique imputable à la coupure peut être évalué à $(135-55)/1\ 000 \times 5\ 644 = 450$ euros TTC environ.

En conséquence, il me semble équitable de vous indemniser au titre :

- du coût des matériels que vous avez dû acquérir et dont vous avez pu justifier, soit 93,83 euros TTC,
- du surcoût réel énergétique (électricité et gaz propane) que vous avez supporté, soit 450 euros TTC,
- des désagréments imputables à cette situation.

Conclusions

Votre réclamation d'octobre 2011, signalant une erreur dans le redressement établi à la suite du dysfonctionnement de votre compteur, était pleinement justifiée. Faut de n'avoir analysé convenablement cette demande, le distributeur A et le fournisseur Y ont laissé perdurer ce litige pendant 3 ans. Ces anomalies répétées, imputables en premier lieu au distributeur A et ensuite au fournisseur Y, ont été à l'origine de désagréments importants pour vous, liés en particulier à la coupure de votre alimentation en gaz pendant plus d'un an.

Le distributeur A propose un dédommagement de 200 euros TTC que je considère insuffisant au regard des anomalies survenues dans la gestion de votre dossier et du délai de 3 ans pour y remédier.

Je recommande donc au distributeur A de :

- mettre en œuvre sa proposition de dédommagement de 200 euros TTC et de vous accorder un dédommagement complémentaire de 400 euros TTC.

Je recommande également au fournisseur Y de :

- vous accorder un dédommagement complémentaire de 400 euros TTC au titre de la coupure injustifiée de votre alimentation ;
- vous adresser un récapitulatif de votre compte client pour vous permettre de vérifier si tous vos paiements ont bien été pris en compte ;
- de mettre en place un échéancier si nécessaire pour le solde restant.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur A de préciser dans ses propositions de redressement la période de référence prise en compte dans le calcul des consommations moyennes plutôt que de faire référence à un « historique de consommation mensuel » qui n'est pas suffisamment précis et ne peut être vérifié.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y 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
Jean Gaubert

