

Recommandation n° 2009-266/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : Mme G

Fournisseur (s) : X
Distributeur : A

L'examen de la saisine

Mme G conteste sa facture de gaz sur relevé du 28 mai 2008 qui met à sa charge 32 122 kWh entre le 13 novembre 2007 et le 20 mai 2008, ce qui correspond à une consommation trois fois plus importante que celle des années précédentes. La consommatrice suspecte un dysfonctionnement de son compteur. Elle fait valoir que la résidence concernée, une maison de 115 m² en état d'indivision n'est pratiquement jamais occupée depuis 2002. Le thermostat du chauffage serait réglé à 10° en hiver pour prévenir le gel des canalisations. Mme G a adressé plusieurs réclamations à son fournisseur dès le mois de juin 2008 par téléphone et par courriers recommandés. Par courrier du 19 décembre 2008, son fournisseur a confirmé la facturation litigieuse et lui a conseillé de faire vérifier sa chaudière par son installateur. Dans un courrier du 30 avril 2009, le fournisseur a ajouté qu'un contrôle visuel du compteur n'avait pas permis de détecter d'anomalie mais qu'un contrôle en laboratoire pouvait être ordonné en complément. Son coût resterait à la charge du consommateur si le compteur ne s'avérait pas défectueux. La consommatrice n'a pas donné suite à cette proposition mais la facture litigieuse n'a pas été réglée par la consommatrice (1127,70 euros TTC).

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine une facture de gaz élevée et qui n'a pas été réglée par la consommatrice car elle suspecte un dysfonctionnement de son compteur.

Cette hypothèse ne semble cependant pas pouvoir être retenue pour plusieurs raisons.

En premier lieu, la consommatrice n'ayant pas fourni les factures d'eau et d'électricité relatives à cette résidence, le médiateur n'a pu vérifier si le logement avait été ou non occupé pendant la période litigieuse. En outre, le niveau de consommation contesté pourrait correspondre à un dérèglement des thermostats du chauffage ou de la chaudière mise en service depuis plus de vingt-trois ans, que la consommatrice absente n'a pas pu surveiller. Cette dernière a fourni les contrats d'entretien de cette chaudière pour l'année 2007 et 2009, mais pas pour l'année 2008.

En second lieu, les relevés postérieurs à celui de mai 2008 restent cohérents. Le relevé de novembre 2008, rend compte d'une consommation estivale de 437 m³. Pour l'hiver 2008-2009, cette consommation atteint 1813 m³, ce qui est inférieur à l'hiver précédent mais reste élevé pour une résidence qui ne serait pas occupée. Cette consommation correspond en fait à la consommation moyenne d'un logement chauffé au gaz. La facture semble donc fondée et doit être réglée par la consommatrice.

Le médiateur souligne que le fait de maintenir une installation de chauffage, qui plus est ancienne, dans une résidence inoccupée ne permet pas de maîtriser sa consommation et expose le consommateur à une dérive de sa facturation.

Enfin, la réponse du fournisseur à la réclamation de la consommatrice est intervenue dans un délai de six mois ce qui a contraint l'intéressée à renouveler ses réclamations à plusieurs reprises.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour la réponse tardive qui a été apportée à la consommatrice.

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, pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 31 décembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE