

**Recommandation n° 2010-489/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mme P.
Représenté par :
Département : 45

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

L'examen de la saisine

Cliente du fournisseur de gaz X depuis mars 2007, Mme P. a contesté sa facture annuelle du 23 juin 2009, d'un montant de 7151,10 euros TTC.

La consommatrice n'a pas réglé cette facture qu'elle a jugée anormalement élevée au regard de ses usages en gaz (uniquement pour le chauffage) et de la superficie occupée dans son logement (60 m²). Elle a également fait opposition aux prélèvements de son fournisseur.

Mme P. a contacté son fournisseur à plusieurs reprises par téléphone et lui a adressé trois courriers de réclamation, dont une lettre recommandée du 3 juillet 2009. Elle a reçu une réponse écrite, en date du 18 décembre 2009, indiquant que la facture du 23 juin 2009 régularisait sa consommation réelle depuis le 30 mai 2007. Le fournisseur a ajouté que le tarif de gaz qui lui était applicable était en adéquation avec sa consommation moyenne annuelle. Le fournisseur a enfin rappelé à la consommatrice qu'elle restait redevable de la somme de 7151,10 euros TTC, montant que Mme P. a réglé en partie le 27 janvier 2010. Il lui restait alors à payer la somme de 698,14 euros TTC.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que les consommations enregistrées étaient cohérentes par rapport aux caractéristiques de l'installation et du logement, au regard des résultats de l'étalonnage du compteur et des échanges avec la consommatrice. « Afin de ne pas faire supporter l'évolution des tarifs du gaz naturel [à Mme P.] », le fournisseur a décidé de recalculer la consommation facturée du 30 mai 2007 au 29 mai 2009, en tenant compte des différents prix appliqués sur cette période. Il en a résulté pour Mme P., une remise de 389,98 euros TTC. Un geste commercial de 100 euros TTC a également été accordé à Mme P., ainsi qu'un échelonnement de paiement pour le règlement de sa prochaine facture.

Le médiateur national de l'énergie a également sollicité les observations du distributeur A lequel a communiqué un historique des consommations de Mme P.

Le distributeur a procédé à l'étalonnage du compteur de Mme P. mais aucune anomalie n'a été détectée.

Le distributeur a indiqué en complément ne pas avoir communiqué au fournisseur X les index relevés en décembre 2007 et juin 2008 car « dans le cas où l'index relevé est très supérieur à l'estimé et que nous n'avons pas un historique fiable, la posture est de laisser le système estimer cet index et nous conservons côté distributeur l'index réel ». Selon le distributeur, les fortes consommations en gaz de Mme P. pourraient s'expliquer par un mauvais réglage de sa chaudière. En effet, un test effectué par un de ses agents aurait montré que la chaudière consommait 1 m³ en seulement quelques minutes.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation des consommations facturées qui sont jugées anormalement élevées par la consommatrice.

Le médiateur national de l'énergie considère que le montant important de la facture litigieuse peut avoir plusieurs origines dont seules les deux premières relèvent de la responsabilité du distributeur et peuvent conduire à une révision de la facture contestée :

- un dysfonctionnement de compteur,
- une erreur de relevé,
- un dysfonctionnement de l'installation intérieure de la consommatrice,
- une modification de ses usages.

La facture du 23 juin 2009 « rattrape » les consommations qui n'avaient pas été facturées depuis le 30 mai 2007, les trois relevés cycliques précédents ayant été estimés par le distributeur A. En effet, l'historique de consommation du logement de Mme P. montre qu'elle n'aurait consommé que 1828 m³ entre mai 2007 et juin 2008, période comprenant un hiver. Ce niveau de consommation est anormalement bas, comparé à ceux constatés sur les périodes antérieures (627 m³ pour trois mois de consommation, entre le 20 mars et le 30 mai 2007) et postérieures (5522 m³ entre mai 2009 et juin 2010). En conséquence, la facture du 23 juin 2009 a de toute évidence régularisé les consommations de Mme P. qui n'avaient pas été facturées entre mai 2007 et décembre 2008.

En considérant les consommations enregistrées depuis le dernier relevé fiable jusqu'au premier relevé suivant, la consommation de Mme P. a atteint 14 788 m³ sur deux années (entre mai 2007 et mai 2009), soit une consommation annuelle moyenne de 7394 m³. Ce niveau a par la suite sensiblement baissé pour atteindre une consommation annuelle de 5522 m³ entre le 29 mai 2009 et le 1^{er} juin 2010, ce qui semble exclure l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur. En outre, cette thèse est accréditée par l'étalonnage du compteur auquel a procédé le distributeur en juin 2010 et qui n'a révélé aucune anomalie.

Le médiateur estime que la consommation élevée de Mme P. (6770 m³ par an pour un logement dont elle n'occupe que 60 m²) ne peut donc s'expliquer que par un dysfonctionnement de son installation intérieure, ce que semble confirmer le distributeur A qui suspecte une surconsommation de la chaudière.

Le médiateur constate que le distributeur a entre décembre 2007 et décembre 2008 écarté des index relevés anormalement élevés pour leur substituer des index estimés sans mener aucune vérification. Or, responsable du bon fonctionnement des appareils de comptage et garant des consommations enregistrées, le distributeur ne pouvait se contenter de mettre des index à l'écart sans organiser un relevé de contrôle.

Ces investigations minimales auraient limité l'important « rattrapage » de facturation auquel a dû faire face Mme P. deux ans plus tard et lui aurait permis de remédier plus tôt au dysfonctionnement de son installation intérieure. Les désagréments qui ont résulté de cette absence de diligences de la part du distributeur A, devraient faire l'objet d'un dédommagement significatif de la consommatrice, proportionné au montant de la facture de rattrapage (7151 euros).

Sur le suivi de facturation et le traitement de la réclamation, le médiateur constate que la facture de « rattrapage » adressée à la consommatrice n'a fait l'objet d'aucun accompagnement spécifique en dépit de son montant inhabituel (absence de courrier explicatif, aucune proposition d'échelonnement de paiements). Cet accompagnement était d'autant plus nécessaire que la consommatrice avait opté pour le prélèvement mensuel de ses factures pour faciliter la gestion de son budget.

Le médiateur constate également que le fournisseur X n'a pas répondu aux deux réclamations écrites de sa cliente avant son intervention. Toutefois, les propositions du fournisseur X consistant à recalculer la consommation facturée du 30 mai 2007 au 29 mai 2009, en tenant compte des différents prix appliqués sur cette période (soit un remboursement de 389,98 euros TTC), et à accorder un geste commercial de 100 euros TTC constituent une solution satisfaisante.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à la consommatrice un dédommagement de 1500 euros TTC correspondant à environ 20% de sa facture de rattrapage pour les désagréments subis du fait de l'absence de prise en compte des relevés de son compteur entre décembre 2007 et décembre 2008 et l'importante facture de « rattrapage » qui a suivi (7151 euros).

Le médiateur recommande au fournisseur X de mettre en œuvre les solutions qu'il a proposées.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs 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 si nécessaire. 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 13 octobre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE