

**Recommandation n° 2010-682/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. G.
Département : 50

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

L'examen de la saisine

M. G. est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur X au tarif réglementé pour la cuisson, l'eau chaude sanitaire et le chauffage de son logement. Le règlement de ses factures est mensualisé.

Il a contesté sa facture annuelle du 21 octobre 2009, établie sur la base d'un index de fin de période estimé par le distributeur A à 15 760 m³. Cette facture met à sa charge entre octobre 2008 et octobre 2009 un total de 24 001 kWh, pour un montant de 1 314,14 euros TTC, duquel sont déduits les prélèvements déjà effectués à hauteur de 901,30 euros TTC.

A réception de cette facture, le consommateur a pris contact avec le service clientèle de son fournisseur pour manifester son désaccord avec l'estimation du volume de ses consommations. Il a indiqué avoir transmis par téléphone un index auto-relevé à 15 027 m³ concomitamment au relevé de son compteur prévu le 2 octobre 2009, ainsi que le lui permettait le courrier d'avertissement du passage du releveur. Il a exigé la correction de sa facturation sur la base de son auto-relevé. Le consommateur a indiqué que sa demande a été rejetée au motif que le distributeur avait rejeté son auto-relevé.

Insatisfait par le refus de son fournisseur, M. G. lui a adressé deux courriers recommandés datés des 3 novembre et 7 décembre 2009 par lesquels il a renouvelé sa demande de prise en compte d'index auto-relevé. Il a également reproché au fournisseur X le manque de clarté du courrier d'avertissement préalable au relevé de son compteur, estimant qu'il ne faisait pas mention du caractère indispensable de l'accès aux installations par l'agent du distributeur au moins une fois par an et du rejet de l'auto-relevé quand le compteur n'avait pas fait l'objet d'un relevé depuis un an.

Le fournisseur X a adressé au consommateur un courrier daté du 18 mai 2010 par lequel il lui a précisé que les dispositions de ses conditions générales de vente (CGV) imposaient le libre accès au dispositif de comptage au moins une fois par an. Il lui a également expliqué qu'en raison de son absence aux relevés programmés depuis le mois d'octobre 2007, le distributeur n'était pas tenu de prendre en compte son index auto-relevé. Il lui a enfin rappelé qu'une régularisation de sa consommation n'aurait pu intervenir qu'à la suite d'un relevé spécial, qu'il a refusé. Le médiateur rappelle que cette prestation est facturée au consommateur.

Dans ses observations au médiateur, le fournisseur X a apporté les éléments suivants :

« Le 21 octobre 2009, une facture d'un montant de 412,84 euros TTC est émise avec un index à 15760 m³ estimé par A.

Notre client nous contacte le 23 octobre 2009 et demande une rectification de sa facture basée sur son propre relevé à 15032 m³.

A n'ayant pas eu accès au compteur de notre client depuis octobre 2007, une intervention de relève spéciale est nécessaire pour rectifier l'index facturé selon les conditions générales de vente.

Cette intervention, qui est une prestation facturée par A, a été proposée à notre client qui l'a refusée.

Notre client a sollicité l'intervention de Monsieur le Médiateur National de l'Energie car la réponse apportée à sa demande ne lui a pas donné entière satisfaction.

Nous avons transmis à notre client un exemplaire des conditions générales de vente de gaz qui stipulent que A doit pouvoir accéder au compteur à tout moment et au moins une fois par an.

Nous avons fait porter au crédit du compte de notre client la somme de 25,00 euros TTC au titre de notre charte d'engagements.

Cette somme lui sera remboursée dans les meilleurs délais.

Ces éléments de réponse ont été confirmés à notre client par notre message téléphonique du 10 mai 2010. »

Le distributeur A, également interrogé par le médiateur, a transmis l'historique des index du point de consommation et d'estimation depuis octobre 2005 ainsi que les observations suivantes :

« Pour la période contestée du 03 octobre 2008 au 20 octobre 2009, la consommation de 24001 kWh est effectivement supérieure à la consommation annuelle moyenne de M. G., celle-ci est due à une facturation estimée à l'index 15760 le 20 octobre 2009.

La consommation moyenne annuelle de M. G. varie entre 14000 kWh et 18200 kWh selon les hivers.

Le relevé du 02 avril 2010 à l'index 16235 régularise la consommation facturée du 03 octobre 2008 au 02 avril 2010.

L'estimation de consommation facturée le 20 octobre 2009 à l'index 15760 est supérieure à la consommation réelle du client. En effet, M. G. a communiqué fin octobre le relevé à 15027. Mais cette consommation se trouve régularisée par relève du 02 avril 2010 à l'index 16235.

D'autre part :

En ce qui concerne le relevé spécial payant suite à absence :

Après l'émission d'une estimation suite à absence, pour qu'un relevé effectué par le client via son fournisseur soit pris en compte, il faut impérativement que le nombre d'absences lors de la relève cyclique soit inférieur à 3 absences.

A partir de 2 absences à la relève, un déplacement pour relevé spécial payant est demandé pour régulariser les absences et valider le relevé. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la prise en compte d'un index estimé en lieu et place d'un auto-relevé pour l'établissement d'une facture annuelle.

Le distributeur A a indiqué dans ses observations que l'index auto-relevé à 15 027 m³ avait été rejeté en raison des absences du consommateur aux deux précédents relevés, et qu'un relevé spécial était dans ces conditions nécessaire.

Le médiateur considère que cette explication est contestable à plusieurs égards :

- D'une part, le courrier d'annonce de passage du releveur du 21 septembre 2009 invitait précisément M.G. à transmettre un auto-relevé au cas où il serait absent. S'étant conformé à ces instructions, M. G. ne pouvait qu'être surpris de ne pas voir son index figurer sur sa facture pour des raisons qui ne lui ont été communiquées qu'à la suite de sa réclamation.

.../...

- D'autre part, aucun élément du contrat de fourniture de M. G. ne laisse supposer qu'un index auto-relevé est écarté lorsqu'un relevé spécial est nécessaire. Les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur X, ainsi que les conditions standard de livraison (CSL) du distributeur A qui y sont annexées, imposent au consommateur de laisser accès à son compteur au moins une fois par an afin qu'un relevé puisse être effectué. A défaut, il est prévu qu'un relevé spécial à la charge du consommateur doit être mis en œuvre. Les CSL précisent que la possibilité offerte au consommateur de transmettre un index auto-relevé en cas d'absence au relevé périodique ne le dispense pas de laisser accès à son compteur au moins une fois par an (article 7.2 sur la version antérieure à juillet 2010, article 8.2 sur la version entrée en vigueur en juillet 2010). Il ne ressort pas de ces dispositions qu'un auto-relevé est automatiquement rejeté par le distributeur A au-delà de deux absences consécutives du consommateur au relevé périodique.

Le médiateur observe enfin que le catalogue des prestations du distributeur A ne comporte aucune mention d'avertissement quant à un tel rejet.

Le distributeur A a substitué à l'auto-relevé du consommateur un index estimé qui a été à l'origine d'une forte surestimation de la consommation facturée à M. G. pour la période d'octobre 2008 à octobre 2009 (2 124 m³). A titre de comparaison, sa consommation était pour l'année 2007 de 1 111 m³ et pour l'année 2008 de 1 242 m³. Cette surestimation a imposé au consommateur une avance sur consommations sans justification dont s'est acquitté M. G.. Le médiateur estime que la prise en compte de l'index auto-relevé transmis par le consommateur, bien que pouvant faire l'objet d'une fiabilisation par le biais d'un relevé spécial, aurait conduit à une facturation plus juste.

Le médiateur a noté que la consommation de M. G. a été régularisée par le relevé de son compteur intervenu le 2 avril 2010.

Au regard de ces éléments, le médiateur estime qu'un dédommagement du distributeur A serait justifié. En outre, il serait souhaitable que les acteurs du marché précisent les conditions dans lesquelles un auto-relevé est rejeté et que ces informations soient communiquées au consommateur à bon escient, à travers notamment les courriers annonçant le passage d'un releveur.

Enfin, le traitement des réclamations du consommateur n'a pas fait l'objet de dysfonctionnement dans le cas présent. A la suite de la réclamation du 3 novembre 2009, deux courriers ont été adressés au consommateur le 13 novembre 2009 puis le 18 mai 2010. Le médiateur estime que le dédommagement de 25 euros TTC proposé par le fournisseur X est à cet égard satisfaisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de verser à M. G. un dédommagement de 50 euros au titre du préjudice subi par la forte surestimation de son index.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser, ainsi qu'il l'a proposé, la somme de 25 euros TTC à M. G. en dédommagement du délai anormalement long de réponse à sa seconde réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs de préciser les règles encadrant la prise en compte d'un auto-relevé dans leurs documents contractuels et sur les courriers d'annonce de passage des releveurs.

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 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 22 décembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE