

Paris, le 19 janvier 2012

Dossier suivi par :
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXXX
N° de recommandation : 2012-XXXX

Objet :
Recommandation du médiateur sur votre saisine/Mademoiselle B.

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine, confirmée le 19 avril 2011, relative à un litige entre Mlle B. et le fournisseur Y.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne la facturation des consommations en gaz naturel de Mlle B..

Mlle B., résidente du foyer des jeunes travailleurs, a souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel le 20 octobre 2006 au tarif B1. Elle utilise le gaz naturel pour l'eau chaude et le chauffage dans un appartement de 53 m² qu'elle occupe seule. Mlle B. a contesté la facture du 13 juillet 2010 (1 545,73 euros TTC) qui porte sur la consommation enregistrée entre le 15 décembre 2009 et le 15 juin 2010 (35 644 kWh), qu'elle estime anormalement élevée par rapport à ses consommations antérieures. Elle indique qu'elle n'a pourtant pas modifié ses habitudes de consommations. Un contrôle des installations a été effectué le 23 novembre 2010, pour un montant de 70 euros TTC, mais aucune anomalie n'a été décelée. Le compteur de Mlle B. a été déposé le 10 mai 2011 afin qu'un étalonnage soit réalisé.

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

Après analyse de l'historique des consommations de Mlle B., je constate que sa consommation s'élève à :

- 5 175 kWh entre le 7 juin 2007 et le 13 juin 2008 (soit 12 mois), soit 431 kWh par mois,
- 3 522 kWh entre le 13 juin 2008 et le 16 juin 2009 (soit 12 mois), soit 293 kWh par mois,
- 37 722 kWh entre le 16 juin 2009 et le 15 juin 2010 (soit 12 mois), soit 3 143 kWh par mois,
- 8 789 kWh entre le 15 juin 2010 et le 10 mai 2011 (soit 11 mois), soit 799 kWh par mois, date du changement de compteur.

La consommation de Mlle B. enregistrée entre le 16 juin 2009 et le 15 juin 2010 (37 722 kWh) est donc anormalement élevée par rapport à ses consommations antérieures (moyenne annuelle de 4 348 kWh entre le 7 juin 2007 et le 16 juin 2009) et postérieures (8 789 kWh entre le 15 juin 2010 et le 10 mai 2011).

Cette consommation élevée peut avoir plusieurs causes :

- un dysfonctionnement des installations intérieures,
- un changement dans ses habitudes de consommation,
- une erreur de relevé,
- un dysfonctionnement de compteur.

Concernant l'hypothèse d'un dysfonctionnement des installations intérieures de Mlle B., vous m'avez indiqué que sa chaudière était récente et entretenue tous les ans. On peut donc exclure cette hypothèse.

Mlle B. a assuré qu'elle vivait seule et n'avait pas modifié ses habitudes de consommations. On peut donc écarter cette deuxième hypothèse.

J'écarte l'hypothèse d'une erreur de relevé qui, en l'espèce, semble peu vraisemblable compte tenu de la cohérence des relevés enregistrés avant et après le relevé litigieux du 15 juin 2010 (4 475 m³). En effet, les relevés effectués entre juin 2008 et juin 2009 semblent cohérents au regard de la chronique des index (consommation de 101 m³ entre juin 2008 et décembre 2008 et de 163 m³ entre juin 2009 et décembre 2009, puis consommation de 365 m³ entre décembre 2007 et juin 2008 et 208 m³ entre décembre 2008 et juin 2009). De plus, le distributeur A a indiqué que le relevé litigieux était confirmé par le relevé spécial du 17 août 2010 (4 539 m³), puis par le relevé du 16 décembre 2010 (4 771 m³). Il a donc confirmé l'exactitude de l'index relevé le 15 juin 2010.

Par conséquent, même si l'étalonnage n'a révélé aucun dysfonctionnement de compteur, cette hypothèse reste toutefois la plus vraisemblable. A cet égard, le fournisseur Y a indiqué dans ses observations qu'il avait proposé à Mlle B. « de procéder à un étalonnage de son compteur en laboratoire. Les frais inhérents à cette expertise seront pris en charge par le fournisseur Y, quelle que soit l'issue de cette intervention. Toutefois, nous avons sollicité le distributeur A afin de réviser les consommations de notre cliente quelle que soit le résultat de l'étalonnage de son compteur. En effet, notre analyse nous laisse penser que ce compteur aurait effectué un « saut de roue » et que l'index qui aurait dû être mentionné le 15 juin 2010 était 1 475 m³ et non 4 475 m³. Il semble qu'un tel dysfonctionnement ne soit pas détectable lors d'un contrôle métrologique du compteur en laboratoire. »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

J'estime que la solution proposée par le fournisseur Y, à savoir la prise en charge des frais d'étalonnage quel que soit son résultat, est une solution satisfaisante dans la mesure où la demande de Mlle B. est justifiée et suffisamment étayée.

De plus, je partage l'analyse du fournisseur Y mettant en évidence un probable « saut de roue » du compteur de Mlle B.. En effet, la consommation enregistrée entre le 15 décembre 2009 (1 329 m³), date du précédent relevé de compteur, et le 15 juin 2010 (4 475 m³) s'élève à 3 146 m³ soit 35 864 kWh en six mois. Cette consommation est aberrante, compte tenu de l'historique de consommation de Mlle B. et de ses usages (chambre dans un foyer). En toute logique, l'index relevé le 15 juin 2010 aurait dû s'élever à 1 475 m³ et non 4 475 m³. Aussi, comme l'indique le fournisseur Y, cette anomalie pouvant ne pas être détectée lors du contrôle métrologique du compteur, j'estime que le surplus de consommation (3 000 m³) devrait être remboursé à Mlle B., même si aucune anomalie du compteur n'a été révélée lors de l'étalonnage.

Enfin, j'estime que le traitement de votre réclamation a été globalement satisfaisant sur la forme, une réponse à votre courrier du 25 août 2010 vous ayant été apportée le 19 octobre 2010.

En conséquence, je prends acte de la prise en charge des frais du contrôle métrologique par le fournisseur Y et recommande :

- au distributeur A de rembourser à Mlle B. le surplus de consommation (3 000 m³) enregistré suite au probable « saut de roue » de son compteur ;
- au fournisseur Y de corriger sa facturation en conséquence.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si Mlle B. est en désaccord avec son contenu, elle peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur (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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies :
Fournisseur Y
Distributeur A
Mademoiselle B.

PJ : fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ? »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :