

Paris, le 21 juin 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0894

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne les consommations de gaz naturel d'une maison située à XXXX que vous avez occupée entre 2008 et 2011. Vous trouvez le volume des consommations facturées exorbitant et suspectez un dysfonctionnement de compteur pour les motifs suivants :

- l'estimation faite par votre fournisseur Y lors de l'entrée dans les lieux était d'environ 2 500 m³ par an ;
- l'entreprise en charge de l'entretien de votre chaudière vous a affirmé que celle-ci ne pouvait pas consommer plus de 5 000 m³ de gaz naturel par an.

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

Sur vos consommations

J'ai établi un historique de vos consommations sur la base des relevés du distributeur A. Cet historique prend en compte l'index relevé en mai 2009 à 4 233 m³ qui a été écarté dans votre facturation au profit d'un index estimé à 962 m³ :

Décembre 2008 - novembre 2009 : 4 940 m³ soit 54 340 kWh ou 162 kWh/j

- Décembre 2008 - mai 2009 : 4 050 m³ ou 44 550 kWh soit 273,31 kWh/j
- Mai 2009 - novembre 2009 : 890 m³ ou 9 790 kWh soit 56,91 kWh/j

Novembre 2009 - novembre 2010 : 5 280 m³ ou 58 080 kWh soit 159,56 kWh/j

- Novembre 2009 - mai 2010 : 4 304 m³ ou 47 344 kWh soit 260,13 kWh/j
- Mai 2010 - novembre 2010 : 976 m³ ou 10 736 kWh soit 58,98 kWh/j

Novembre 2010 - Janvier 2011 : 706 m³ soit 7 766 kWh ou 119,47 kWh/j

Je constate que le volume de vos consommations est élevé sans toutefois être aberrant compte-tenu de vos usages (maison neuve d'environ 150 m², occupée de manière régulière par 4 personnes, chaudière basse consommation pour le chauffage par le sol et l'eau chaude sanitaire). Vos consommations sont par ailleurs régulières d'une année sur l'autre et fluctuent dans les mêmes proportions au gré des saisons. Ces éléments permettent raisonnablement de penser que votre compteur fonctionne correctement.

Page 1 sur 3

De plus, après communication des consommations enregistrées postérieurement à votre départ, j'ai pu relever que, même si celles ci sont inférieures aux vôtres, elles restent cohérentes avec les moyennes habituellement constatées pour le chauffage de grandes surfaces (en moyenne 36 000 kWh/an). L'hypothèse d'un dysfonctionnement de votre compteur peut donc être définitivement écartée.

D'autre part, l'analyse de vos consommations confirme que l'index relevé en mai 2009 à 4 233 m³ était cohérent avec les consommations enregistrées ultérieurement. Cet index a donc été écarté à tort par le distributeur A au profit d'un index estimé à 962 m³ sous évalué. En effet, cet index entraînait une consommation journalière hivernale de 52,57kWh/j inférieure à votre consommation estivale (266,11kWh/j) ce qui n'est pas vraisemblable. Le relevé de novembre 2009 a permis de régulariser votre consommation.

Enfin, je considère que le distributeur A, ne pouvait se contenter d'écarter un relevé au profit d'une estimation sans mener d'investigations complémentaires (relevé spécial notamment) afin de sécuriser votre historique de consommation. Je considère qu'il a donc manqué aux diligences normalement attendues du responsable des données de comptage.

Sur votre facturation

Dans le cadre de la mensualisation, votre première facture annuelle a été émise le 16 novembre 2009. Cette facture fait état d'une estimation de vos consommations de gaz naturel à la date du 28 octobre 2009 (index estimé à 2 513 m³). Le fournisseur Y reconnaît qu'il n'a pas pris en compte le relevé transmis par le distributeur A effectué en date du 3 novembre 2009 (index à 5 123 m³), soit avant l'établissement de sa facture annuelle. Cette anomalie a reporté la régularisation de votre consommation sur la facture annuelle suivante, soit un an plus tard. Il ne vous a ainsi pas permis d'avoir connaissance de la dépense énergétique de votre logement et d'adapter vos consommations si nécessaire. Je note que le fournisseur Y vous accorde un abattement de 520 euros TTC ainsi qu'un échéancier de paiement sur vingt-quatre mois pour le solde restant dû. Je considère cette proposition satisfaisante. Toutefois, ayant déjà constaté ce type d'anomalie à plusieurs reprises, j'invite le fournisseur Y à veiller à respecter son obligation de facturer annuellement les consommations relevées en tenant compte du dernier index relevé par le distributeur.

Par ailleurs, dans votre cas, l'index estimé par le distributeur A en mai 2009 (962 m³) a servi de base de calcul au fournisseur Y pour déterminer l'index estimé d'octobre 2009 ce qui a entraîné l'émission d'une facture sous estimée et aggravé l'importance de la régularisation de 2010.

Compte-tenu de ces éléments, je vous confirme le bien-fondé de vos consommations et de votre facturation. Toutefois, je considère que le fournisseur Y et le distributeur A sont conjointement responsables de la régularisation tardive et particulièrement importante de votre consommation. La facture de novembre 2010 régularise en effet votre consommation sur une période de deux ans, depuis votre entrée dans les lieux.

Sur votre demande de contrôle métrologique

En novembre 2010, vous avez demandé un contrôle métrologique de votre compteur. Cette demande a été annulée par le distributeur A du fait de la résiliation de votre contrat et du changement de titulaire. Le distributeur précise en effet que « *ce type de prestation nécessite d'être titulaire d'un contrat sur le point de comptage concerné au moment de la réalisation de l'étalonnage* ».

Je rappelle cependant que le distributeur A, en tant que propriétaire des installations de comptage, assure à son initiative « *l'exploitation, la maintenance y compris la vérification réglementaire et le remplacement* » (paragraphe 5 des conditions standard de livraison) du dispositif de comptage. Je considère qu'il peut donc prendre l'initiative de procéder à un contrôle métrologique de ses installations sans vous opposer que vous n'êtes pas titulaire du contrat. Dans ce sens, le catalogue des prestations prévoit d'ailleurs que le contrôle d'un compteur peut être réalisé à l'initiative du distributeur.

Toutefois, compte-tenu de l'analyse de vos consommations, je considère qu'un tel contrôle aurait été inutile.

Je recommande donc au fournisseur Y de mettre en œuvre sa proposition en procédant à l'abattement de 520 euros TTC et en mettant en place un échancier sur vingt-quatre mois pour le paiement du solde restant.

Je recommande au distributeur A de vous accorder :

- un dédommagement de 150 euros TTC pour l'absence d'investigations complémentaires lors du rejet de l'index de mai 2009 ce qui a contribué à l'importance de la régularisation de votre consommation ;
- un dédommagement de 100 euros TTC pour ne pas avoir procédé au contrôle métrologique de votre compteur.

Enfin je vous invite à procéder au paiement du solde restant dû.

Je recommande également au distributeur A de ne pas faire obstacle à un contrôle métrologique au seul motif que le demandeur n'est pas titulaire d'un contrat sur le point de comptage concerné lors de la réalisation de la prestation.

Je recommande au fournisseur Y de veiller à tenir compte du dernier index relevé pour l'émission de sa facture annuelle et ainsi se conformer à son obligation de facturer au moins une fois par an en fonction de l'énergie consommée conformément à l'article L 121-91 du Code de la consommation.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville