

Paris, le 5 juillet 2012

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

N° de saisine : XX
N° de recommandation : 2012-1148

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine/ Mme L.

Madame,

Ce litige concerne la facturation des consommations en gaz naturel de Mme L..

Votre mère conteste la facture annuelle du 14 octobre 2010 d'un montant de 34 829,56 euros TTC qui met à sa charge une consommation de 724 705 kWh pour la période comprise entre octobre 2009 et octobre 2010. Elle estime qu'elle est anormalement élevée par rapport à ses consommations antérieures et à ses usages. Mme L. réside dans une maison de ville de 250 m² environ, chauffée au gaz naturel.

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

Je constate plusieurs anomalies dans le dossier de Mme L., à savoir :

- **L'estimation de ses consommations entre octobre 2003 et avril 2010**

En premier lieu, je constate qu'aucun relevé du compteur de Mme L. n'a été pris en compte dans sa facturation entre octobre 2003 et octobre 2007, soit pendant quatre ans. Ses consommations facturées ont été estimées pendant cette période, à hauteur de 607 561 kWh.

Entre octobre 2007 et octobre 2009, des relevés du compteur ont été effectués (en octobre 2007, octobre 2008 et avril 2009), mais ils n'ont pas été pris en compte.

Comme le reconnaît le distributeur A dans ses observations, les index estimés retenus ont été sous-estimés : seuls 114 766 kWh ont été facturés à votre mère sur cette période de 24 mois, dont seulement 25 009 kWh entre octobre 2007 et octobre 2008. Je note en outre qu'en octobre 2008, une déduction de 138 808 kWh a été effectuée par erreur par le distributeur A.

Concernant l'origine de l'estimation des consommations en lieu et place de relevés de compteurs, le distributeur A indique dans ses observations que cela peut s'expliquer pour deux raisons :

- *«soit la cliente n'a pas donné accès à son compteur,*
- *soit le distributeur n'a pas exploité l'état d'anomalie de relève. »*

En tout état de cause, le premier argument reste inopérant dès lors que le distributeur A n'apporte pas la preuve d'avoir mis en œuvre tous les moyens dont il disposait pour lui permettre de respecter son obligation d'effectuer au moins un relevé de compteur par an.

En effet, dans ses observations, le distributeur A n'a pas indiqué vous avoir :

- laissé une carte « *auto-relevé* » lors du passage du releveur invitant votre mère à réaliser un auto-relevé ;
- adressé un courrier d'annonce de passage du releveur ;
- contacté pour proposer un relevé spécial ;
- le cas échéant procédé à la suspension de sa fourniture de gaz dans l'hypothèse où elle aurait persisté dans son refus de ne pas donner accès à son compteur.

Sur le second point précité, le distributeur A précise que « *des courriers qui annoncent le passage du releveur ont été envoyés très régulièrement : les 19/03/2010, 21/09/2010, 19/03/2011 et 21/09/2011. Notre SI ne nous permet plus de tracer nos envois antérieurs à ces dates.* » Aussi, il ne rapporte pas la preuve que des courriers ont été envoyés entre 2003 et 2010.

En outre, vous nous avez indiqué que Mme L. était une personne âgée présente la plupart du temps à son domicile. Aussi, il est surprenant qu'elle ait été systématiquement absente lors des relevés pendant 7 années : on ne peut exclure un manque de diligence du releveur de A qui aura invoqué l'absence de la consommatrice plutôt que de chercher à accéder à son domicile.

En conséquence, aucun relevé de compteur n'a été enregistré entre octobre 2003 et avril 2010. Les consommations de Mme L. ont donc été estimées entre ces dates. La facture annuelle du 14 octobre 2010 régularise donc la consommation de votre mère depuis octobre 2003, soit depuis 7 ans, ce qui explique -en partie- son montant très élevé (34 829,56 euros TTC).

Ainsi, je considère que le distributeur A a manqué à son obligation d'effectuer au moins une fois par an un relevé de compteur.

Ces manquements de la part du distributeur A lui ont causé un désagrément car elle n'a pas été facturée sur la base de ses consommations réelles pendant sept ans. Elle n'aurait pas dû faire face à une facture de régularisation aussi importante, si les consommations n'avaient pas été sous estimées pendant cette période. Cela devrait donner lieu à un dédommagement.

- **Le niveau anormalement élevé de ses consommations**

Outre l'absence de relevés pendant sept ans, je constate que les consommations de votre mère ont atteint :

- 1 604 284 kWh entre octobre 2003 et octobre 2010, soit 229 183 kWh par an,
- 197 914 kWh entre octobre 2010 et octobre 2011.

Cette consommation est très élevée par rapport au tarif souscrit (tarif B2i) et aux usages déclarés de Mme L.. Pour votre information, la moyenne annuelle des consommations de clients ayant souscrit le même tarif s'élève à 36 000 kWh.

En outre, même si le logement dans lequel vit votre mère est de superficie importante et mal isolé, le niveau de consommation paraît excessif s'agissant d'une maison de ville, car il s'élève à 917 kWh par m² et par an. L'hypothèse d'un dysfonctionnement de son compteur peut donc être légitimement envisagée.

Compte tenu de ce qui précède et du doute qui existe quant au bon fonctionnement du compteur de Mme L., j'estime qu'il serait légitime que le distributeur A procède, à ses frais, à un étalonnage de son compteur.

Aussi, si à l'issue de ce contrôle, il est établi que :

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 :

- le compteur dysfonctionne : un redressement des consommations enregistrées entre octobre 2003 et octobre 2010 devra être effectué par le distributeur A sur la base d'une estimation des consommations moyennes annuelles des consommateurs qui présentent des caractéristiques de consommations identiques ;
- le compteur fonctionne : la consommation de Mme L. sera dans ce cas confirmée. Toutefois, le rattrapage de facturation devra être limité à une période de deux ans, conformément aux règles de prescription en vigueur. Dans cette hypothèse, il conviendra de tenir compte de la consommation enregistrée entre octobre 2010 et octobre 2011 (197 914 kWh) car les relevés effectués à ces dates sont les plus fiables. Le rattrapage devra donc être limité à une consommation de 395 828 kWh. Cela représente une rectification tarifaire de l'ordre de 15 000 euros TTC, qui sera mise en œuvre par le fournisseur X.

En conséquence, je recommande au distributeur A:

- d'effectuer un étalonnage du compteur de Mme L. à ses frais quel qu'en soit l'issue,
- si le compteur dysfonctionne, d'effectuer un redressement des consommations de Mme L. enregistrées entre octobre 2003 et octobre 2010 sur la base d'une estimation des consommations moyennes annuelles des consommateurs qui présentent des caractéristiques identiques,
- si le compteur fonctionne, de limiter le redressement à une période de deux ans.

De plus, je recommande au fournisseur X de rectifier sa facturation en conséquence, en tenant compte des tarifs applicables sur la période précitée.

Enfin, je recommande à Mme L. de régler le solde restant dû.

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 X 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