

Paris, le 7 août 2012

Dossier suivi par : XXX
Tél. : 01.44.94.66.XX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2012-1406

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations en gaz naturel. Vous contestez le bien-fondé de la facture du 27 septembre 2010 (6 553,27 euros TTC) mettant à votre charge un volume de 14 735 m³ (162 197 kWh) pour la période du 29 octobre 2007 au 30 août 2010. Cette consommation vous paraît anormalement élevée au regard de vos usages.

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

Tout d'abord, vos consommations ont atteint :

- entre le 29 octobre 2007 et le 21 mars 2008 : 2 796 m³ (30 756 kWh), soit 213,6 kWh/jour ;
- entre le 21 mars 2008 et le 24 septembre 2008 : 1 419 m³ (15 609 kWh), soit 83 kWh/jour ;
- entre le 24 septembre 2008 et le 27 mars 2009 : 4 499 m³ (49 489 kWh), soit 274,9 kWh/jour ;
- entre le 27 mars 2009 et le 29 septembre 2009 : 1 030 m³ (11 330 kWh), soit 59 kWh/jour ;
- entre le 29 septembre 2009 et le 2 avril 2010 : 3 912 m³ (43 032 kWh), soit 232,6 kWh/jour ;
- entre le 2 avril 2010 et le 30 août 2010 : 1 079 m³ (11 869 kWh), soit 79,1 kWh/jour.

Bien que ces consommations fluctuent au gré des saisons (été et hiver), je considère qu'elles sont anormalement élevées pour un logement de cinq pièces habité par deux personnes.

L'importance de la consommation peut avoir plusieurs causes :

- une erreur ou une absence de relevé,
- un dysfonctionnement de compteur,
- un dysfonctionnement de vos installations intérieures,
- un changement dans vos habitudes de consommation.

J'écarte l'hypothèse d'une erreur de relevé compte-tenu de la cohérence des relevés enregistrés et de l'absence de rupture dans la chronique des index.

L'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur ne me paraît pas non plus pouvoir être retenue. En effet, la fluctuation du niveau des consommations en été et en hiver est cohérente. De plus, j'observe une certaine régularité dans vos consommations : 46 365 kWh entre le 29 octobre 2007 et le 24 septembre 2008, 60 819 kWh entre le 24 septembre 2008 et le 29 septembre 2009, 54 901 kWh entre le 29 septembre 2009 et le 30 août 2010.

Concernant un dysfonctionnement de vos installations intérieures, vous n'avez pas signalé de quelconque anomalie. Toutefois, cette hypothèse ne peut pas être totalement exclue dans la mesure où je ne dispose d'aucun document signé par un professionnel attestant de la conformité de vos appareils et de leur entretien régulier.

Enfin, concernant vos usages, je note que vous utilisez le gaz naturel pour le chauffage, la cuisson et l'eau chaude dans une résidence occupée à deux, à titre principal. Cette résidence est une maison ancienne (années 1930) d'une superficie importante (5 pièces). Par ailleurs, je constate un pic de consommation (49 489 kWh) enregistré entre le 24 septembre 2008 et le 27 mars 2009, soit durant l'hiver 2008-2009, considéré par METEO France comme l'un des plus froids de ces vingt dernières années. Il est donc fort probable que les conditions climatiques et un usage plus intensif du chauffage aient pu avoir une influence sur votre consommation.

Par conséquent, bien que le volume de consommation soit effectivement anormalement élevé pendant toute la période régularisée par la facture contestée, je ne dispose d'aucun élément objectif pour pouvoir le remettre en cause, ni retenir la responsabilité du fournisseur X ou du distributeur A. J'émetts l'hypothèse que votre logement était sans doute mal isolé, et que les usages de chauffage étaient plus importants que la moyenne.

Cependant, je note que la facture contestée régularise vos consommations de l'index relevé le 29 octobre 2007 (50 544 m³) à l'index relevé le 30 août 2010 (65 279 m³), soit pendant 1 036 jours (2 ans et 10 mois) et surtout trois périodes hivernales.

Ainsi, entre le 29 octobre 2007 et le 21 juillet 2010, vous n'avez pas été facturée sur la base de votre consommation réelle. Or, le distributeur A a relevé votre compteur en mars et septembre de chaque année et a transmis les index enregistrés au fournisseur X. Ce dernier n'a donc pas satisfait à son obligation légale de facturer au moins une fois par an sur la base de consommations réelles (article L. 121-91 du code de la consommation).

Vous indiquez également avoir transmis à plusieurs reprises des index auto-relevés à votre fournisseur qui les a rejetés, sans pour autant déclencher les investigations utiles comme il aurait dû le faire.

Ces multiples dysfonctionnements vous ont contraint à faire face à une régularisation de consommations importante.

Je constate qu'une partie des consommations facturées était prescrite.

En effet, depuis la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, l'action des professionnels pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs ne se prescrit plus par cinq ans mais deux ans (article L. 137-2 du code de la consommation). Pour les créances déjà nées avant l'entrée en vigueur de la loi, les dispositions transitoires ont prévu que « *les dispositions [...] qui réduisent la durée de la prescription s'appliquent aux prescriptions à compter du jour de l'entrée en vigueur de la présente loi, sans que la durée totale puisse excéder la durée prévue par la loi antérieure* » (article 2222 alinéa 2 du Code civil).

De plus, la prescription court à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant d'exercer ce droit (article 2224 du Code civil).

Le distributeur A m'a indiqué que les relevés cycliques du compteur étaient prévus en mars et septembre de chaque année. En conséquence, une prescription de cinq ans avait commencé à courir pour les créances de consommations enregistrées entre :

- le 27 octobre 2007 et le 21 mars 2008 ;
- le 21 mars 2008 et le 17 juin 2008 (date de la réforme).

Celles-ci auraient donc dû en principe être prescrites en mars 2013 pour les premières et en juin 2013 pour les secondes. Toutefois, à compter du 17 juin 2008, ce délai de prescription de cinq ans ayant été réduit à deux ans, toutes les créances à termes périodiques (soumises à prescription quinquennale), nées avant la loi du 17 juin 2008, ont été prescrites au 19 juin 2010.

Les créances de consommations intervenues sur la période d'octobre 2007 à juin 2008 étaient donc prescrites.

Les désagréments liés à ces anomalies de facturation imputables au fournisseur X sont importants : vous vous êtes trouvée dans l'impossibilité de faire face à une facture de régularisation disproportionnée au regard de vos ressources et le règlement de la dette a été complexifié du fait de votre placement sous le régime de la tutelle. Vous n'avez pas non plus été en mesure de connaître le niveau réel de vos consommations, qui comme on l'a vu, était excessif, et vous avez donc été privée de la possibilité de les réduire.

J'estime qu'il serait équitable, en ce cas particulier, que le fournisseur X vous dédommage d'un montant correspondant à la différence entre les consommations moyennes d'un client au chauffage gaz (17 000 kWh/an) et celles qu'il vous a facturées entre 2009 et 2010, à l'issue d'un premier hiver dans votre logement.

Je recommande donc au fournisseur X :

- de vous rembourser la différence entre les consommations facturées et réellement consommées antérieures à juin 2008, ce qui représente environ un tiers de la facture de résiliation du 30 août 2010, soit 2 185 euros TTC ;
- de vous accorder, à titre exceptionnel, un dédommagement correspondant à la différence entre les consommations dont il vous a informé lors de votre résiliation, presque trois ans après votre emménagement, soit 54 000 kWh/an et la consommation moyenne d'un consommateur se chauffant au gaz naturel, 17 000 kWh/an, ce qui représente 3 000 euros environ.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce 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 m'informerait 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