

Paris, le 11 juin 2013

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-0845

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 7 décembre 2012 de 2 397,76 euros TTC (déduction faite de 2 877,80 euros TTC versés au titre de votre échéancier) qui met à votre charge 6 763 m<sup>3</sup> de gaz naturel (74 901 kWh) pour la période du 9 décembre 2011 au 6 décembre 2012. Vous estimez ces consommations anormalement élevées au regard de votre consommation habituelle, des travaux d'amélioration de votre habitation effectués en 2011 (travaux d'isolation, installation d'un thermostat centralisé) et de la modification de la composition de votre foyer (de six à cinq occupants). Vous souhaitez obtenir des explications ainsi qu'une régularisation de vos consommations.

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

Tout d'abord, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel (option B2I) et une offre « à prix de marché en électricité », le 10 mai 2010 auprès du fournisseur Y. Un paiement mensualisé a été mis en place afin de régler vos consommations courantes et les abonnements afférents.

Après analyse de l'historique des relevés de votre compteur (joint en annexe), transmis par le distributeur A, je constate que l'index saisi le 8 décembre 2011 (25 156 m<sup>3</sup>) est erroné.

Dans ses observations, le distributeur A a reconnu une erreur de saisie manuelle de l'index 25 156 m<sup>3</sup> à la place de l'index relevé 26 920 m<sup>3</sup>. L'intégration de ce relevé a entraîné l'annulation à tort de 925 m<sup>3</sup> et s'est traduite par l'émission d'un avoir en votre faveur le 12 décembre 2011 de 1 258,21 euros TTC.

Le relevé suivant du 7 juin 2012 du distributeur A a régularisé la chronique de votre consommation en intégrant l'index 30 282 m<sup>3</sup>. Néanmoins, du fait de la mensualisation, le fournisseur Y a attendu le relevé du 6 décembre 2012 (31 919 m<sup>3</sup>) avant de régulariser votre facturation.

Cette régularisation a donné lieu à l'émission de la facture litigieuse qui rattrape donc les consommations précédemment non facturées, soit 6 763 m<sup>3</sup>.

Page 1 sur 2

Ainsi, votre consommation a atteint 11 597 m<sup>3</sup> du 9 juin 2010 au 6 décembre 2012 (911 jours) soit 12,7 m<sup>3</sup> par jour. Cette consommation est en baisse par rapport à celle enregistrée du 8 juin 2009 au 9 juin 2010 : 5 444 m<sup>3</sup> (366 jours), soit 14,8 m<sup>3</sup> par jour. Toutefois, cette baisse est cohérente compte tenu des travaux d'amélioration de votre habitat effectués en 2011 (isolation).

Je vous donc confirme le bien-fondé de votre facturation.

Néanmoins, le litige est imputable au distributeur A en tant que responsable des données de comptage. En effet, la faiblesse du relevé saisi le 8 décembre 2011 a généré une consommation négative de 925 m<sup>3</sup> par rapport aux index estimés intermédiaires. Mais il revenait à mettre à votre charge 9 m<sup>3</sup> par jour environ depuis le précédent relevé. Cette consommation n'était pas aberrante bien que faible. Elle aurait pu faire l'objet d'une vérification.

Par ailleurs, je considère que le fournisseur Y aurait pu assurer un meilleur suivi de votre facturation. En effet, la prise en compte du relevé intermédiaire du 7 juin 2012 aurait atténué l'impact de ce rattrapage intervenu six mois plus tard. La facture litigieuse du 7 décembre 2012 vous a mis en difficulté du fait de la régularisation tardive de votre consommation avec une facturation complémentaire de 2 397,76 euros TTC alors que vous aviez choisi de mensualiser vos paiements (échéances de 275 euros pour couvrir vos consommations de gaz et d'électricité) pour éviter cette situation. Ces éléments justifieraient un dédommagement de la part du fournisseur Y.

A cet égard, je prends acte du dédommagement de 25 euros TTC accordé par le fournisseur Y pour les désagréments ayant résulté de ces anomalies ainsi que de la prise en compte du tarif le plus avantageux (0,04170 euros HT) au cours de la période du 9 décembre 2009 au 6 décembre 2012, qui s'est traduit par une déduction de 378,18 euros TTC.

Enfin, une proposition d'échelonnement de paiement vous a été faite, ce qui est satisfaisant.

Je vous recommande donc de régler le solde de votre dette en convenant d'un plan de paiement adapté à vos ressources avec le fournisseur Y.

Je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC au titre des désagréments occasionnés par l'erreur de saisie intervenue le 8 décembre 2011, à l'origine de votre litige.

Je recommande au fournisseur Y, comme je l'ai déjà recommandé à d'autres fournisseurs (recommandation n°2012-0728) de proposer aux consommateurs mensualisés de modifier le niveau des échéances en cours, lorsque le relevé intermédiaire rend compte d'une consommation qui n'est manifestement pas en adéquation avec les prévisions de consommations initiales.

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 distributeur A m'informera 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Denis Merville