

Paris, le 14 juin 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0906

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

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

Vous contestez la facture du 15 mars 2012 de 5 499,72 euros TTC, qui met à votre charge 9 341 m³ pour la période du 27 janvier 2011 au 2 mars 2012.

Vous considérez le montant de cette facture anormalement élevé compte tenu de vos factures précédentes.

Vous contestez également la suspension de l'échéancier de paiement mis en place avec un cabinet d'huissiers de justice en novembre 2010.

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

- **La facture du 15 mars 2012**

D'après l'historique de consommation transmis par le distributeur A (joint en annexe), vos consommations réelles ont atteint :

- 1 562 m³ du 14 janvier 2004 au 14 janvier 2005 ;
- 1 196 m³ du 14 janvier 2005 au 10 janvier 2006 ;
- 3 659 m³ du 10 janvier 2006 au 16 janvier 2007 ;
- 7 912 m³ soit 3 956 m³ par an, du 16 janvier 2007 au 15 janvier 2009 ;
- 11 142 m³, soit 3 714 m³ par an, du 15 janvier 2009 au 27 janvier 2012.

Je constate que votre consommation est stable entre les 14 janvier 2004 et 10 janvier 2006, avec une consommation annuelle moyenne de 1 379 m³. Elle augmente ensuite avec une consommation annuelle moyenne de 3 786 m³, entre les 10 janvier 2006 et 27 janvier 2012.

Cette augmentation de votre consommation peut s'expliquer par une modification de vos usages (acquisition d'un équipement supplémentaire par exemple) ou à un dysfonctionnement d'un de vos appareils. Toutefois, malgré les demandes répétées de mes services, vous ne leur avez fourni aucun élément sur vos usages et équipements. Par conséquent, il vous appartient de faire vérifier votre équipement par un professionnel pour écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement affectant vos installations intérieures.

Page 1 sur 3

De plus, je constate que votre compteur, qui n'est pas accessible en votre absence, n'a pas été relevé régulièrement par le distributeur A. Ce dernier m'a fait part de vos absences lors de certains relevés. Vous ne m'avez fourni aucun élément à ce sujet.

En tout état de cause, la facture litigieuse du 15 mars 2012 régularise votre consommation depuis le dernier index relevé du 16 juillet 2009, ce qui explique son montant important (5 499,72 euros TTC).

De plus, je constate que les estimations du distributeur A prises en compte dans votre facturation par le fournisseur Y étaient manifestement sous-évaluées. En effet, votre consommation annuelle a été estimée à 1 974 m³ entre les 15 janvier 2009 et 21 janvier 2010, puis à 645 m³ l'année suivante, alors que votre consommation annuelle sur la période précédente était bien supérieure (3 956 m³ par an, entre les 16 janvier 2007 et 15 janvier 2009). Une estimation plus fiable aurait évité l'importante régularisation intervenue le 15 mars 2012. Le fournisseur Y aurait également dû être alerté par les faibles estimations et entreprendre les démarches nécessaires (demande de relevé spécial ou d'index auto-relevé) afin de vérifier votre consommation réelle. Un dédommagement devrait vous être accordé à ce titre par le distributeur A.

Vous précisez également que votre compteur a été relevé en juillet et septembre 2010, lors de la mise hors service et de la mise en service demandées par le fournisseur Y. Or, le distributeur A précise que vos index ont été estimés lors de ces événements. Votre compteur a néanmoins été relevé le 10 février 2011 (index 38 259 m³), à l'occasion d'un nouveau rétablissement de votre fourniture de gaz naturel. Compte tenu des relevés non effectués précédemment, le dernier datant de juillet 2009, j'estime que le distributeur aurait dû transmettre ce relevé au fournisseur pour fiabiliser votre facturation. Il a justifié ne pas l'avoir fait en prétextant que ce n'était pas prévu par la procédure de déplacement pour impayés. Or, dans la mesure où un index est relevé, je considère que sa transmission au fournisseur devrait toujours être assurée, sans qu'une procédure spécifique le mentionne explicitement. Ces index fiabilisent les historiques de consommation et la facturation des consommateurs qui en découle ce qui, sans coût supplémentaire, peut permettre de prévenir un litige. Ici, cet index aurait permis de régulariser votre facturation un an plus tôt.

En effet, votre consommation réelle entre les 10 février 2011 et 2 mars 2012 est de 3 509 m³. En conséquence, si le distributeur A avait publié l'index du 10 février 2011, la régularisation aurait pu être effectuée dès cette date, ce qui aurait amoindri le niveau de votre facture de régularisation.

- **Les modalités de règlement de votre dette**

Après la résiliation de votre contrat le 2 juillet 2010, en raison de huit factures non réglées, vous êtes convenue d'un échéancier de paiement en quatre mensualités avec le cabinet d'huissiers de justice en charge du recouvrement de votre dette, ce qui a permis le rétablissement de votre fourniture d'énergie en septembre 2010.

Néanmoins, vous m'informez que ce plan de paiement a été annulé, sans raison, ni information préalable. Le fournisseur Y confirme que cet échéancier a été annulé, sans fournir de raison particulière.

Cette anomalie a entraîné une nouvelle suspension de votre fourniture de gaz naturel pendant trois jours, en février 2011. Vous avez été contrainte de régler immédiatement la somme de 625,50 euros TTC et de prévoir un nouvel échéancier en deux mensualités avec le fournisseur Y, afin que votre fourniture de gaz naturel soit rétablie.

L'annulation par erreur de l'échéancier initial vous a donc causé un désagrément certain et le fournisseur Y devrait vous accorder un dédommagement à ce titre.

Cependant, je prends note des différentes actions engagées par le fournisseur Y afin de régulariser votre dossier :

- application tarifaire rétroactive au tarif le plus bas sur la facture du 15 mars 2012, conduisant à une annulation de 924,04 euros TTC ;
- annulation des frais relatifs aux différentes suspensions de fourniture de gaz naturel, soit un total de 230,10 euros TTC ;
- annulation du montant des abonnements sur les périodes concernées par des suspensions de fourniture d'énergie, soit un total de 40,46 euros TTC ;
- l'octroi d'un dédommagement de 200 euros TTC ;
- la mise en place d'un échéancier de paiement en vingt-sept échéances pour l'apurement de votre dette de 4 880,50 euros TTC.

Je considère que ces mesures sont satisfaisantes.

Je recommande au distributeur A :

- de vous accorder un dédommagement de 75 euros pour les consommations sous-estimées mises à votre charge pendant deux années consécutives,
- de publier chacun des index relevés, à l'occasion d'un déplacement, dans le but de fiabiliser les historiques de consommation et le cas échéant la facturation des consommateurs.

Je vous recommande de vous acquitter de votre dette, conformément à l'échéancier de paiement qui a été convenu avec le fournisseur Y.

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).

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