

Paris, le 11 décembre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1860

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel, établie à la suite de la détection d'un dysfonctionnement de votre compteur.

Le 26 novembre 2012, le distributeur A vous a adressé un courrier vous informant qu'à la suite du passage de son relevé, il avait constaté que votre compteur dysfonctionnait. Il vous a ainsi sollicité afin de le remplacer. Cette intervention a eu lieu le 29 novembre 2012.

A la suite de la réception de votre facture annuelle du 8 avril 2013, d'un montant de 432,69 euros TTC après déduction de vos mensualités de 1 150 euros TTC, et comportant un redressement de vos consommations de 594 m³, soit 6 719 kWh pour la période du 30 mars au 29 novembre 2012, vous avez adressé une réclamation au fournisseur Y. Vous estimiez en effet que le distributeur A aurait dû être en mesure de détecter le dysfonctionnement dès le relevé du mois de mars 2012. Aussi, vous considérez ne pas avoir à supporter la charge du redressement et refusez de payer le solde de votre facture.

N'ayant pas obtenu de réponse à votre réclamation, vous m'avez saisi. J'ai alors transmis votre saisine au fournisseur Y dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* » que j'ai mise en place. Le distributeur A vous a adressé un courrier vous indiquant qu'il avait apporté les éléments de réponse à votre fournisseur, et qu'il incombait à ce dernier de vous les relayer. N'ayant pas obtenu ces éléments, vous m'avez confirmé votre saisine.

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

J'observe que vous avez consommé :

- 2 013 m³ du 9 avril 2004 au 15 avril 2005,
- 1 797 m³ du 15 avril 2005 au 6 avril 2006,
- 1 465 m³ du 6 avril 2006 au 4 avril 2007,
- 1 684 m³ du 4 avril 2007 au 9 avril 2008,
- 1 755 m³ du 9 avril 2008 au 31 mars 2009,
- 1 740 m³ du 31 mars 2009 au 30 mars 2010,
- 1 901 m³ du 30 mars 2010 au 5 avril 2011,
- 1 260 m³ du 5 avril 2011 au 30 mars 2012,
- 0 m³ du 30 mars 2012 au 29 novembre 2012,
- 1 658 m³ du 29 novembre 2012 au 8 octobre 2013.

Il apparaît donc qu'entre les 30 mars et 29 novembre 2012, votre compteur n'a enregistré aucune consommation sans que vous n'ayez modifié vos usages, ce qui permet d'affirmer qu'il dysfonctionnait. Par ailleurs, je remarque que la consommation enregistrée au cours de la période précédente (du 5 avril 2011 au 30 mars 2012) était nettement inférieure à celle habituellement constatée. Aussi, il est probable que le dysfonctionnement de votre compteur ait commencé entre avril 2011 et mars 2012.

En pareil cas, un redressement des consommations est effectué, comme rappelé à l'article 5.5 des conditions générales de vente du fournisseur Y, ainsi qu'à l'article 6.3 des conditions standards de livraison du distributeur A.

Je vous précise que le calcul du redressement doit être conforme aux dispositions applicables en cas de dysfonctionnement d'un compteur de gaz naturel qui s'appuient sur les règles concertées entre les acteurs du marché établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹. Elles prévoient qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué compte tenu de l'incertitude liée à l'estimation. Cette estimation doit être adressée au consommateur par le distributeur, qui peut, s'il le souhaite, formuler des observations. Enfin, l'estimation est adressée au fournisseur qui la facture au consommateur.

Afin de vérifier le redressement effectué, j'ai demandé au distributeur A de me communiquer les modalités du calcul réalisé. A cette occasion, il m'a précisé qu'un courrier vous avait été adressé le 7 décembre 2012, vous informant que ce redressement serait de 594 m³.

En ce qui concerne le redressement de vos consommations, j'observe d'abord que le distributeur A a retenu la période du 30 mars au 29 novembre 2012. Or, il aurait été en droit de procéder également au redressement de la période du 5 avril 2011 au 30 mars 2012, pendant laquelle l'intégralité de votre consommation n'a pas été enregistrée. Celui-ci aurait abouti à un redressement supplémentaire d'environ 577 m³ (1 901 (consommation de référence retenue) - 1 271 (consommation enregistrée sur la période redressée) x 0,9 (application de l'abattement de 10 %)).

Je note que le distributeur A s'est basé sur la consommation enregistrée entre les 31 mars 2009 et 30 mars 2010, qu'il a pondérée en tenant compte du climat. Aussi, la consommation de référence calculée pour effectuer le redressement (1 977 m³) est supérieure à celle effectivement enregistrée (1 740 m³), ce qui peut s'expliquer par une année 2012 plus froide que la période de référence. Puis, il a estimé votre consommation à redresser à 660 m³ (en tenant également compte des variations climatiques) et a déduit l'abattement de 10 %.

Néanmoins, la procédure précitée prévoit que c'est la dernière période durant laquelle la consommation a été enregistrée correctement qui doit servir de référence. Aussi, c'est la consommation du 30 mars 2010 au 5 avril 2011 qui aurait dû être retenue comme période de référence. Dans la mesure où elle est extrêmement proche de celle calculée (1 901 m³ enregistrés entre les 30 mars 2010 et 5 avril 2011), je considère qu'il n'y a pas lieu de remettre en question le redressement effectué par le distributeur A, d'autant qu'il vous est favorable en ce qui concerne la période redressée.

Cependant, je note que le courrier qu'il vous a transmis ne comportait pas les modalités de calcul du redressement, que je n'ai pas pu non plus recalculer. Je considère donc que vous ne disposiez pas de tous les éléments nécessaires pour l'apprécier. Aussi, un dédommagement devrait vous être accordé.

Enfin, je relève que le fournisseur Y n'a pas apporté de réponse à votre réclamation. Or, je lui rappelle qu'il lui incombe de vous en fournir une, même en ce qui concerne un redressement effectué par le distributeur. Je remarque également qu'il n'a pas relayé auprès de vous les éléments que le distributeur A lui avait transmis dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* ». Aussi, je considère que le traitement de votre réclamation a été insatisfaisant et qu'un dédommagement devrait vous être accordé.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour ne pas vous avoir communiqué le détail des modalités de calcul du redressement de vos consommations.

¹ Procédure disponible à l'adresse suivante : www.gtg2007.com, rubrique référentiel documentaire

Je lui recommande également de communiquer systématiquement aux consommateurs qui font l'objet d'un redressement, à la suite d'un dysfonctionnement de compteur, les bases de son estimation, afin qu'ils soient en mesure de les comprendre.

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

Jean Gaubert