

Paris, le 27 décembre 2013

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

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-1921

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige entre Monsieur Z., que vous représentez en tant qu'assurance protection juridique, et le fournisseur Y.

Ce litige concerne la facturation des consommations de gaz naturel de Monsieur Z.

Monsieur Z. conteste :

- le redressement effectué par le distributeur A, le 23 novembre 2012, à la suite d'un dysfonctionnement de compteur et la facture du 20 juin 2013 (1 275,19 euros TTC) qui en a résulté ;
- une seconde facture du 20 juin 2013 (15,44 euros TTC) régularisant le tarif facturé du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2011 ;
- la facturation d'une intervention de changement de compteur programmée qui n'a pas été effectuée.

Monsieur Z. fait valoir :

- qu'il n'a pas à subir les conséquences du dysfonctionnement de son compteur ;
- que le montant facturé est disproportionné en regard de ses consommations antérieures alors que ses usages n'ont pas évolué.

Monsieur Z. demande une nouvelle estimation de ses consommations facturées le 20 juin 2013 en cohérence avec ses usages et son historique de consommation.

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

Page 1 sur 7

## 1. Sur le bien-fondé du rattrapage de consommation

L'historique de consommation de Monsieur Z. est le suivant :

Date de relevé	Type de relevé	N° de compteur	ANCIEN INDEX	NOUVEL INDEX	Consommation en m <sup>3</sup>	Consommation en kWh	Consommation journalière en kWh
08/11/2010	Mise en service (index relevé)	019		21 170	0	0	
07/12/2010	Relevé normal	019	21 170	21 170	0	0	
08/06/2011	Relevé normal	019	21 170	21 170	0	0	
08/12/2011	Relevé normal	019	21 170	21 170	0	0	
08/06/2012	Relevé normal	019	21 170	21 170	0	0	
12/11/2012	Dépose compteur (index calculé)	019	21 170	23 656	2 486	28 191	
12/11/2012	Pose compteur	819	23 656	0			
07/12/2012	Relevé normal	819	0	173	173	1 962	58,5
07/06/2013	Relevé normal	819	173	1 493	1 320	14 969	
08/10/2013	Résiliation (index relevé)	819	1 493	1 702	209	2 370	

En examinant la chronique des consommations journalières entre relevés, j'observe :

- une consommation nulle de novembre 2010 à juin 2012,
- une consommation de 58,5 kWh/jour de novembre 2012 à octobre 2013.

Le distributeur A indique qu'un blocage de compteur a été décelé, le 12 novembre 2012, et que l'appareil défectueux a été remplacé à cette date.

Il en est résulté des factures bimestrielles sous-évaluées de novembre 2010 à novembre 2012.

Afin de compenser la perte subie par les opérateurs au titre de consommations non facturées pendant sept cent trente-cinq jours, une rectification est justifiée.

Conformément à l'article 3.3 des Conditions Standard de Livraison associées au contrat de fourniture de gaz<sup>1</sup> de Monsieur Z. et le liant directement au distributeur A, en cas de dysfonctionnement du compteur, la quantité de gaz livrée est estimée par le distributeur à partir des consommations habituelles du client sur des périodes similaires ou, à défaut d'historique suffisant, sur la base des consommations moyennes des clients au profil de consommation identique.

Le 23 novembre 2012, le distributeur A a réalisé une rectification de consommation de + 27 689 kWh selon les modalités suivantes :

- période de rectification : du 12 novembre 2010 au 12 novembre 2012, soit 720 jours ;
- consommation de référence : consommation journalière moyenne selon profils de consommation et zone géographique similaires, soit 42,73 kWh/j ;
- abattement de 10 % ;
- consommations redressées : + 27 689 kWh.

<sup>1</sup> Conditions Générales de Vente aux tarifs réglementés du fournisseur Y, « Conditions Standard de Livraison », article 3.3 « Dysfonctionnement du dispositif local de mesurage » : « En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation ».

Ce redressement est conforme aux procédures en vigueur et il est favorable à Monsieur Z. puisque :

- le distributeur a appliqué un abattement de 10 % pour l'incertitude relative à l'estimation<sup>2</sup> ;
- la consommation de référence retenue (42,73 kWh/jour, soit environ 38,46 kWh/j en tenant compte de l'abattement de 10 %) s'est avérée *a posteriori* cohérente avec la consommation de Monsieur Z. mesurée depuis le changement de compteur (56,85 kWh/j du 12 novembre 2012 au 8 octobre 2013).

Le distributeur A a communiqué à Monsieur Z. par écrit le 23 novembre 2012 le détail du redressement<sup>3</sup>, qui a servi de base à la facture du 20 juin 2013 (1 275,19 euros TTC).

Je note que Monsieur Z. a déclaré que ses usages n'ont pas évolué sur la période litigieuse.

Aussi, je ne suis pas en mesure de remettre en cause le niveau de consommation estimé qui est inférieur à celui constaté par les enregistrements du nouveau compteur.

## **2. Sur la responsabilité des anomalies de comptage et les désagréments qui en ont résulté pour le consommateur**

La loi a confié au distributeur A les activités de comptage et toutes les missions de service public afférentes<sup>4</sup>.

Il incombait au distributeur d'effectuer un relevé au moins une fois par semestre<sup>5</sup> et de mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de déterminer des index fiables.

J'observe que le distributeur A a procédé à plusieurs relevés consécutifs du compteur traduisant une consommation nulle, ce qui aurait dû l'alerter et l'inciter à mener rapidement des investigations complémentaires. Ces investigations, qui auraient pu conclure dès juin 2011 à un blocage du compteur auraient permis d'éviter par la suite l'émission d'une facture rectificative d'un montant trop élevé. Deux relevés avec index identiques ont encore été effectués par le distributeur A avant le changement du compteur.

Par ailleurs, bien que le fournisseur Y ne puisse être tenu pour responsable des anomalies de relevés sur le compteur de l'intéressé, j'estime que l'absence de consommation sur une période aussi longue aurait justifié de sa part des vérifications auprès du consommateur ou du distributeur.

Ces anomalies sont à l'origine de l'importance du redressement mis à la charge de Monsieur Z. sur une période de deux ans. Bien que les consommations prises pour référence dans ce redressement soient inférieures à celles de Monsieur Z. (43 kWh/jour au lieu de 57 kWh/jour), ce qui est à l'origine d'une dépense évitée d'environ 400 euros, un tel rattrapage ne pouvait

<sup>2</sup> La procédure de « *dysfonctionnement de compteur et redressement des consommations* » définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) est consultable à l'adresse suivante : <http://www.gtg2007.com/libre/referentiel/index.php>.

<sup>3</sup> Conditions Générales de Vente aux tarifs réglementés du fournisseur Y, annexe 2 « Conditions Standard de Livraison », article 3.3 « Dysfonctionnement du dispositif local de mesurage » : « *Le Distributeur prévient aussitôt que possible, le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il communique par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant. Le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de cette communication, pour contester cette quantité corrigée auprès du Distributeur. Faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, la Quantité Livrée calculée à partir de celle-ci, est alors communiquée au Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur. En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée.* »

<sup>4</sup> Article L432-8 du Code de l'énergie : « *un gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel est notamment chargé (...) d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités* ».

<sup>5</sup> Article 6 de l'ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958 relative à diverses dispositions d'ordre financier (industrie et commerce) : « *la fréquence des relevés pourra être modifiée sans que l'intervalle compris entre deux relevés consécutifs puisse être supérieur à six mois.* »

manquer de perturber la gestion du budget du consommateur qui avait par ailleurs opté pour la mensualisation de ses paiements dans l'objectif de prévenir une régularisation importante.

En outre, cela a empêché Monsieur Z. d'apprécier la réalité de sa consommation et de l'adapter, le cas échéant, d'autant plus qu'il venait d'emménager dans ce logement.

Comme il l'a proposé dans ses observations, j'estime que le fournisseur Y devrait mettre en place un échéancier de paiement compatible avec les ressources de Monsieur Z.

### 3. Sur les modalités de facturation

#### 3.1. Sur la facture rectificative du 20 juin 2013 (1 275,19 euros TTC) résultant du redressement

Je constate que la mise en œuvre du redressement par le fournisseur Y n'a pas consisté en l'édition d'une facture distincte, mais qu'il a été inclus dans le cours normal de la facturation de Monsieur Z.

En effet, le fournisseur Y a procédé à plusieurs estimations des consommations de celui-ci sur la facture du 28 juin 2012 (10 512 kWh répartis sur trois périodes entre les 8 juin 2011 et 6 juin 2012).

Le fournisseur Y a ensuite appliqué sur la facture du 20 juin 2013 le reliquat du redressement effectué par le distributeur A (sur la période du 7 juin au 11 novembre 2012).

Au final, les kWh redressés par le fournisseur Y sont cohérents avec le calcul effectué par le distributeur A.

Cependant, en ramenant à un an et demi de facturation le redressement calculé par le distributeur A sur deux ans, le fournisseur Y n'a pas tenu compte de l'évolution du prix du kilowattheure sur la période redressée.

En outre, ces modalités de facturation, difficilement vérifiables, ont été la cause principale du litige.

#### 3.2. Sur les factures de rattrapage découlant des annulations des tarifs réglementés de vente de gaz naturel par le conseil d'état

Monsieur Z. conteste une seconde facture émise le 20 juin 2013 (15,44 euros TTC) régularisant le tarif facturé du 1<sup>er</sup> octobre 2011 au 31 décembre 2011.

Je note que le fournisseur Y a adressé un courrier Monsieur Z. expliquant que « conformément aux trois arrêtés ministériels du 15 avril 2013, le prix du kWh HT du gaz naturel des tarifs réglementés a été modifié sur les périodes suivantes :

- du 1<sup>er</sup> juillet 2011 au 30 septembre 2011 ;
- du 20 juillet 2012 au 28 septembre 2012 ;
- du 29 septembre 2012 au 31 décembre 2012.

*Votre tarif étant indexé sur ces tarifs réglementés, nous avons appliqué cette régularisation pour les périodes concernées par votre contrat en gaz, en tenant bien entendu compte de votre remise ».*

En effet, conformément à l'article 5.3 des Conditions Générales de Vente - Gaz du fournisseur Y, « Les Prix de l'abonnement et du kWh HT, c'est-à-dire à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'Offre souscrite par le Client, évolueront, à la hausse ou à la baisse, proportionnellement aux Tarifs Réglementés d'électricité et dans les mêmes conditions que ces derniers. Les évolutions du Tarif Réglementé étant décidées par arrêté ministériel et publiées au Journal Officiel, les

*nouveaux Prix de l'abonnement et du kWh seront appliqués de plein droit au Client dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné ».*

Les prix du gaz naturel concernant le quatrième trimestre 2011 ont été annulés par le Conseil d'Etat. Aussi, la facture du 20 juin 2013, d'un montant de 15,44 euros TTC :

- facture le surplus, sur la période du 1<sup>er</sup> octobre 2011 au 7 novembre 2011, de 1 094 kWh à un prix unitaire de 0,0446 euro HT au lieu de 0,0399 euro HT, soit 5,14 euros HT ;
- facture le surplus, sur la période du 8 novembre 2011 au 31 décembre 2011, de 1 555 kWh à un prix unitaire de 0,0471 euro HT au lieu de 0,0421 euro HT, soit 7,77 euros HT ;

Après vérification, je vous confirme que ce rattrapage tarifaire (majoration de 0,0047 euro/kWh du 1<sup>er</sup> octobre au 7 novembre 2011 et 0,005 euro/kWh du 8 novembre au 31 décembre 2011) est conforme à la réglementation.

### **3.3. Sur l'évolution à la hausse des mensualités de Monsieur Z.**

Monsieur Z. conteste la hausse de ses mensualités :

- de septembre 2011 à juin 2012 : 71,52 euros TTC ;
- de août 2012 à juin 2013 : 71,13 euros TTC ;
- de août 2013 à juin 2014 : 160,00 euros TTC.

Ces échéanciers sont basés sur les consommations antérieures de Monsieur Z. Aussi, la régularisation condensée sur un an et demi au lieu de deux a fait augmenter artificiellement les consommations journalières de l'intéressé.

Les mensualités calculées sur ces bases erronées lui ont imposé une avance de trésorerie injustifiée.

### **3.4. Sur les tentatives de prélèvements du fournisseur Y**

Monsieur Z. ne comprend pas les quatre prélèvements que le fournisseur Y a tenté d'opérer sur son compte entre les 16 septembre 2013 et 15 novembre 2013.

Monsieur Z. précise que ces prélèvements ont fait l'objet d'un rejet en raison de l'opposition faite auprès de sa banque.

Ces prélèvements sont les suivants :

- le 16 septembre 2013 :
  - d'un montant de 320 euros, correspondant à deux mensualités de 160 euros ;
- le 9 octobre 2013 :
  - d'un montant de 1 300,77 euros correspondant au prélèvement rejeté le mois précédent ;
  - d'un montant de 480 euros, correspondant à trois mensualités de 160 euros ;
- le 15 novembre 2013, d'un montant de 1 512,75 euros.

Monsieur Z. a par ailleurs indiqué à mes services ne pas être en possession de sa facture de résiliation.

Dans un souci de clarté, le fournisseur Y devrait lui transmettre un tableau récapitulatif des factures émises et de leurs règlements sur l'année 2013.

### **3.5. Sur la facturation de la prestation de changement de compteur non réalisée**

Monsieur Z. indique avoir dû régler la somme de 31,75 euros TTC (facture n° 102 000 641 972 du 4 octobre 2012) correspondant à l'item « déplacement sans intervention » du catalogue des prestations<sup>6</sup> du distributeur A en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2012.

Il indique que la prestation de changement de compteur n'a pas été réalisée car le technicien s'est présenté à une mauvaise adresse.

Après vérification, je constate que ces frais ont été annulés par la facture n° 110 000 678 393 du 20 juin 2013.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande :

- au distributeur A :
  - d'accorder à Monsieur Z., en complément des avantages tirés de la sous-estimation du redressement, un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments consécutifs à la détection tardive du dysfonctionnement de compteur ;
- au fournisseur Y :
  - d'accorder à Monsieur Z. un dédommagement de 200 euros TTC pour le manque de lisibilité de sa facturation, le traitement insatisfaisant de sa réclamation et la non prise en compte de l'évolution du prix du kilowattheure sur la période de redressement ;
  - de lui faire parvenir sa facture de résiliation, et d'y joindre un tableau récapitulatif des factures émises et de leurs règlements sur l'année 2013 ;
  - comme il l'a proposé, de lui accorder un échancier de paiement compatible avec ses ressources.

Je recommande à Monsieur Z. de régler le solde dû.

Dans un but de prévention des litiges et dans l'intérêt collectif des consommateurs, je recommande :

- au fournisseur Y et à l'ensemble des fournisseurs :
  - de préciser dans leurs conditions générales de vente, en cas de mensualisation par prélèvement automatique, les modalités de recouvrement d'échéances impayées et les conséquences entraînées par une situation d'impayé sur la continuation du plan de mensualisation en cours. En l'absence d'information, tout prélèvement effectué en dehors du cadre de mensualisation convenu, notamment en cas d'incident de paiement, devrait faire l'objet d'une information préalable du consommateur ;
  - d'émettre une facture rectificative séparée de la facturation courante pour toute mise en œuvre d'un redressement.

---

<sup>6</sup> Paragraphe 2.1.9- AUTRES PRESTATIONS - 911 - DEPLACEMENT SANS INTERVENTION : « Non-exécution d'une intervention programmée (pour pose de compteur, relevé spécial, etc.) par le fait du Client (absence au rendez-vous...) ou du Fournisseur ».

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable du litige. Si Monsieur Z. est en désaccord avec son contenu, il peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son 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 ce 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  
Jean Gaubert