

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-1419

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel et notamment la facture du 30 mars 2015 d'un montant de 11 469,24 euros TTC (hors prélèvements) qui met à votre charge une consommation de 17 710 m³ pour la période du 12 mars 2014 au 24 mars 2015.

A réception de cette facture, vous vous êtes aperçu que votre compteur continuait de tourner alors que votre arrivée de gaz était fermée. Vous avez contacté le service « Urgence Dépannage Gaz » le 3 avril 2015 qui a détecté une fuite sur votre installation intérieure.

Vous reprochez au fournisseur Y et au distributeur A de vous avoir mis en danger et surtout de ne pas vous avoir alerté de l'augmentation anormale de votre consommation, ce qui vous aurait pourtant permis de réagir plus rapidement et de limiter les conséquences financières de la fuite.

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

La consommation

Votre maison de 120 m² environ dispose d'une chaudière au gaz qui assure la production de l'eau chaude sanitaire et le chauffage.

Le distributeur A a relevé régulièrement votre compteur, ce qui permet d'établir l'historique suivant de vos consommations :

Relevés	Index (m ³)	Consommation (m ³)	Consommation (kWh)	Consommation (m ³ /j)	Consommation (kWh/j)
12/09/2007	19 215				
12/03/2008	21 000	1 785	19 938	9,81	109,55
12/09/2008	21 747	747	8 344	4,06	45,35
12/03/2009	23 745	1 998	22 318	11,04	123,30
14/09/2009	24 327	582	6 501	3,13	34,95
10/03/2010	26 214	1 887	21 078	10,66	119,08
13/09/2010	26 808	594	6 635	3,18	35,48
10/03/2011	28 581	1 773	19 804	9,96	111,26
09/09/2011	29 081	500	5 585	2,73	30,52
13/03/2012	30 670	1 589	17 749	8,54	95,43
11/09/2012	31 211	541	6 043	2,97	33,20
11/03/2013	32 867	1 656	18 498	9,15	102,20
10/09/2013	33 554	687	7 674	3,75	41,93

11/03/2014	35 044	1 490	16 643	8,19	91,45	
09/09/2014	41 787	6 743	75 319	37,05	413,84	
15/10/2014	43 639	1 852	20 687	51,44	574,63	624,72
10/03/2015	51 966	8 327	93 013	57,03	637,07	
24/03/2015	52 754	788	8 802	56,29	628,71	

Depuis 2007, votre consommation fluctue selon les saisons de manière régulière d'une année à l'autre :

- en moyenne 1700 m³ en période hivernale (septembre à mars),
- en moyenne 600 m³ en période estivale (mars à septembre).

En septembre 2014, je constate une rupture importante dans votre consommation :

- au relevé de septembre 2014, votre consommation journalière passe de 30 kWh à plus de 400 kWh, soit une consommation dix fois supérieure à votre consommation habituelle (6 743 m³ de mars à septembre 2014) ;
- au 15 octobre, soit cinq semaines plus tard, un relevé spécial effectué à la demande de votre fournisseur confirme une consommation inhabituelle de gaz naturel de 574,63 kWh/j ;
- au relevé de mars 2015, votre consommation augmente à nouveau et passe à 637,07 kWh/j.

Une fuite de gaz a été détectée par le distributeur A, le 3 avril 2015.

Lors d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez confirmé que la fuite avait été détectée au niveau d'une canalisation enterrée à près d'un mètre de profondeur, entre votre compteur (situé en bordure de votre terrain) et votre chaudière (située dans votre garage).

La fuite étant avérée, la réalité des consommations enregistrées par le compteur ne peut être mise en doute.

Cependant, l'augmentation hors norme de vos consommations depuis septembre 2014 aurait justifié que le distributeur A et le fournisseur Y vous alertent. Ceci aurait atténué les effets de la fuite et la somme à devoir.

Les désagréments

Aujourd'hui, vous êtes redevable d'une facture dix fois supérieure à vos factures habituelles. Vous avez également dû engager d'importants travaux (environ 5 000 euros TTC) pour rechercher la fuite et la réparer.

Les frais consécutifs à la fuite de gaz sont importants et vous mettent dans une situation financière particulièrement délicate.

Il convient donc d'étudier les responsabilités de chacun.

Les responsabilités

Tout d'abord, le distributeur A indique vous avoir adressé un courrier en septembre 2014 afin de vérifier le bien-fondé des index de votre compteur. Il précise que vous lui avez transmis un index auto-relevé lors d'un appel téléphonique du 25 septembre 2014 qui aurait confirmé la cohérence de l'index relevé le 9 septembre 2014. J'ai bien noté que vous contestiez avoir reçu ce courrier et transmis un index auto-relevé.

Pour sa part, le fournisseur Y indique avoir demandé un relevé spécial et vous avoir adressé un courrier afin que vous preniez contact avec ses services, ce que vous n'avez pas fait.

Je rappelle que le distributeur A est responsable des opérations de comptage. Il doit notamment assurer la relève des index, l'entretien et la réparation des appareils de comptage. Le distributeur indique avoir pris contact avec vous afin de vérifier le relevé de votre compteur.

Pour autant, il ne précise pas avoir profité de ce contact pour vous alerter sur le caractère manifestement disproportionné de votre consommation notamment en vérifiant le bon fonctionnement de votre compteur ou si vos usages avaient changé, ou encore, en vous incitant à faire vérifier votre installation intérieure.

En s'abstenant de mener des investigations complémentaires entre septembre 2014 et mars 2015, il est clair que le distributeur A a aggravé la situation.

Par ailleurs, le fournisseur Y en tant que responsable de la facturation aurait dû vous alerter sur l'importance de votre consommation à réception du relevé intermédiaire de septembre 2014 dont vous n'avez pas eu connaissance en raison du rythme de facturation annuel choisi.

Or votre fournisseur s'est contenté de vous adresser un courrier indiquant un hypothétique changement dans vos habitudes de consommation. En voici un extrait :

Le 23 octobre 2014,

Objet : Demande de contact téléphonique

Cher Monsieur,

La consommation enregistrée révèle que vous avez peut-être changé vos habitudes ou que vos besoins en énergie ont évolué.

A ce titre, je vous propose de me contacter au 0969 324 324 (Appel non surtaxé) pour déterminer ensemble l'offre la mieux adaptée et la plus avantageuse pour vous. Vous pouvez également nous contacter par e-mail, depuis notre site internet www.gdfsuez-dolcevit.fr, à la rubrique "Contacts - Envoyer un e-mail".

Je vous prie d'agréer, cher Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

En l'état, je considère que les indications portées sur ce courrier étaient insuffisantes pour vous permettre de prendre la mesure de votre surconsommation de gaz naturel.

Vous avez confirmé à mes services que la fuite avait été détectée sur votre installation intérieure, entre votre compteur (situé en bordure de votre terrain) et votre chaudière (située dans votre garage).

Conformément aux conditions générales de vente de votre fournisseur, la fuite ayant eu lieu sur votre installation intérieure, les conséquences de celle-ci sont en principe de votre responsabilité.

Néanmoins, pour votre information, dans le secteur de l'eau, une disposition législative (articles L2 224-12-4 III Bis et R-2 224-20-1 du code général des collectivités territoriales¹) a été prise en cas de fuite d'eau après le compteur afin de plafonner le volume des consommations facturées.

Ainsi, à partir du moment où un service d'eau potable constate une consommation anormale de volume d'eau consommé, il doit en informer l'utilisateur sans délai. La facture est alors limitée au double du volume d'eau moyen habituellement consommé par l'utilisateur si celui-ci fait réparer la fuite dans un délai d'un mois.

¹ Dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné (...). L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois (...) une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.

En ce qui vous concerne, et compte tenu des informations dont disposaient les opérateurs, je considère qu'une alerte de leur part dès octobre 2014 vous aurait permis de limiter les conséquences financières de cette fuite en engageant au plus vite des recherches.

De plus, étant donné la localisation de la fuite, il vous était difficile de vous en apercevoir alors que le distributeur et le fournisseur disposaient de données de consommation démontrant des volumes hors normes.

Dès lors, je considère que l'équité justifierait que les dispositions législatives applicables au secteur de l'eau soient exceptionnellement appliquées à votre cas, ce qui permettrait de limiter la facturation de votre consommation de gaz naturel sur la période de mars 2014 à mars 2015 à 4 600 m³, soit une annulation de 13 110 m³.

Enfin, je prends acte du dédommagement de 150 euros TTC que le fournisseur Y vous a accordé et que je considère insuffisant pour les raisons qui précèdent.

Je recommande donc :

- au distributeur A, en tant que responsable des données de comptage, de prendre en charge 75 % du volume des consommations à annuler, soit 9 830 m³ ;
- au fournisseur Y :
 - de prendre en charge les 25 % restants, soit 3 280 m³ incluant le dédommagement de 150 euros TTC déjà accordé,
 - de se rapprocher de vous pour convenir d'un plan de paiement pour le règlement du solde restant dû.

Enfin, je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera convenu.

Par ailleurs, dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur A et aux fournisseurs de gaz naturel d'alerter immédiatement les clients d'un risque de fuite sur leur installation intérieure lorsque la prise en compte d'un index implique une consommation représentant le double des consommations habituellement constatées, sur une période similaire.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si votre fournisseur et/ou le distributeur refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (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

