

Madame B.

Paris, le 19 juin 2017

Dossier suivi par : L. V.  
N° de saisine : D2017-02602  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 19 décembre 2016 de 1 297,66 euros TTC qui met à votre charge 1 553 m<sup>3</sup> pour la période du 29 janvier au 6 septembre 2016.

Vous considérez ce montant anormalement élevé et suspectez la prise en compte d'un index de mise en service erroné.

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

D'après l'historique de consommation transmis par le distributeur Z (en annexe 2), vos consommations ont atteint :

Date	Jours	Index	Consommation en m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup> /jour	Commentaires	Fournisseur
04/11/2014		0				A
11/03/2015	127	1 349	1 349	10,62		
14/10/2015	217	1 899	550	2,53	Résiliation du prédécesseur (index relevé)	
15/10/2015	1	1 899	0	0	Nouvelle mise en service du prédécesseur (index relevé)	B
29/01/2016	106	1 899	0	0	Résiliation du prédécesseur	A
29/01/2016	0	1 899	0	0	Mise en service de Mme B.	
09/03/2016	40	3 215	1 316	32,9		
06/09/2016	181	3 452	237	1,3		
03/10/2016	27	3 474	22	0,8	Résiliation	

Vous auriez consommé 1 316 m<sup>3</sup> (32,9 m<sup>3</sup>/j soit 363 kWh/j) du 29 janvier au 9 mars 2016, ce qui est anormalement élevé alors que vous avez indiqué que votre maison (70 m<sup>3</sup> avec une chaudière au gaz) était inoccupée du 29 janvier au 3 octobre 2016 (résiliation) et la chaudière réglée en mode « hors gel » en attendant la vente de la maison.

D'ailleurs, la consommation redevient cohérente avec les usages déclarés du 9 mars au 3 octobre 2016 (259 m<sup>3</sup>).

L'index retenu pour votre mise en service (1 899 m<sup>3</sup>) est identique à celui pris en compte pour les deux résiliations successives de votre prédécesseur (chez A puis B), les 14 octobre 2015 et 29 janvier 2016.

Vous m'avez indiqué ne pas avoir transmis d'index auto-relevé au fournisseur A lors de votre mise en service et le distributeur Z affirme que votre index de mise en service lui a été transmis par le fournisseur A en tant qu'index auto-relevé.

Il est donc probable que le fournisseur A ait pris comme index de mise en service le 29 janvier 2016, l'index de résiliation du 14 octobre 2015 (résiliation du prédécesseur chez A), sans prendre en compte le fait que votre prédécesseur avait souscrit un contrat avec un autre fournisseur entre les 15 octobre 2015 et 29 janvier 2016.

Interrogé par mes services sur cette hypothèse, le fournisseur A n'a pas donné suite à ma demande.

Quoiqu'il en soit, je considère qu'il aurait dû vous réclamer un index auto-relevé lors de votre mise en service, afin de fiabiliser sa facturation, ce qui aurait permis d'éviter ce litige.

En conséquence, à défaut de document établissant l'index de votre compteur lors de votre entrée dans les lieux et compte tenu de l'anomalie imputable au fournisseur A, je considère qu'il devrait prendre à sa charge une rectification de vos consommations. Compte tenu de la difficulté d'estimer votre consommation sur cette période, et étant donné que ces anomalies ne devraient en aucun cas vous être défavorables, j'estime dans le doute qu'il serait équitable de rectifier vos consommations selon les modalités suivantes :

- période rectifiée : du 29 janvier au 9 mars 2016 (40 jours), soit 1316 m<sup>3</sup> (32,9 m<sup>3</sup>/jour) ;
- période de référence : du 9 mars au 6 septembre 2016, à défaut d'historique de consommation exploitable, soit 1,3 m<sup>3</sup>/jour ;
- soit la prise en compte de 52 m<sup>3</sup> (1,3 X 40) ;
- soit l'annulation de 1264 m<sup>3</sup>.

Le fournisseur A devrait donc prendre à sa charge l'annulation de 1 264 m<sup>3</sup>, soit environ 940 euros TTC.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de prendre à sa charge l'annulation de 1 264 m<sup>3</sup>, soit environ 940 euros TTC, pour les désagréments subis du fait de la prise en compte d'un index de mise en service erroné.**

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

Copie : A/Z