

Monsieur C.
Paris, le 12 décembre 2017

N° de saisine : D2017-06275
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous contestez la facture de régularisation du 13 juin 2017 de 5 602,06 euros TTC, qui a imputé 9 144 m³ de gaz naturel entre le 18 juin 2016 (index estimé : 52 843 m³) et le 5 juin 2017 (index auto-relevé : 61 987 m³).

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

Il résulte de mon analyse que la régularisation que vous contestez revient sur 869 jours de consommation, à la suite de deux années et demi sans relevés ce qui n'est pas en cohérence avec les dispositions de l'article L. 224-11 du Code de la consommation qui s'appliquent à votre cas. Pour s'y conformer, le distributeur Z devrait donc prendre à sa charge l'annulation de 1 320 m³ correspondant à 770 euros TTC (environ).

Le fournisseur A n'a régularisé votre facturation qu'en juin 2017, alors qu'il aurait dû le faire en novembre 2016 dès réception de votre auto-relevé. Le montant facturé s'en est trouvé augmenté des consommations du dernier semestre (novembre 2016 - juin 2017). Ce retard a fait perdurer une situation anormale puisque vous n'aviez pas reçu de facture basée sur des consommations relevées depuis plus de deux ans ; la règle étant de facturer annuellement les consommations relevées. Les désagréments qui en ont résulté devraient donner lieu à dédommagement.

Vous trouverez ci-après les éléments sur lesquels se fonde ma proposition de solution amiable.

Vous faites valoir que c'est une « fuite de Gaz » qui est à l'origine du montant élevé de la facture de régularisation du 13 juin 2017 de 5 602,06 euros TTC. Cependant, cette fuite a eu lieu sur le réseau, avant votre compteur. Ainsi, elle n'a donc pas pu avoir d'impact sur la consommation enregistrée par le compteur qui vous est facturée.

S'agissant de votre consommation, je constate qu'elle n'a fait l'objet d'aucun relevé entre votre mise en service du 20 juin 2014 et l'auto-relevé du 5 novembre 2016 (57 395 m³). Votre consommation a été facturée sur des bases estimées, sous évaluées, par le distributeur Z pendant toute cette période (76 kWh/jour environ). Votre facturation n'a été régularisée qu'avec la facture du 13 juin 2017 (5 602,06 euros TTC) sur la base d'un nouvel auto-relevé de votre part, traduisant une consommation moyenne journalière de 145 kWh/jour environ depuis votre mise en service.

1. Sur l'absence de relevé de votre compteur entre le 20 juin 2014 et le 30 août 2017

Il ressort des observations du distributeur Z que votre compteur n'a jamais été relevé lorsque vous habitiez XXXX, en raison de votre absence systématique aux relevés prévus deux fois par an (mai et octobre).

Le distributeur Z a indiqué que les courriers d'annonce de passage du releveur avaient été correctement envoyés. À ce propos, il a précisé que ces courriers comportaient systématiquement une information relative aux moyens mis à votre disposition pour communiquer un index auto-relevé. Par ailleurs, le distributeur Z a précisé qu'il « a pu avoir accès aux compteurs des autres titulaires de contrat gaz dans [votre] rue et cela malgré l'inaccessibilité de leurs compteurs respectifs (...) dès lors que les clients s'étaient rendu disponibles ».

Il a ajouté qu'un courrier « *Opération ASA 2+* » (opération absence suite au relevé deux fois et plus) vous avait été adressé en recommandé avec accusé de réception le 22 avril 2016. Vous ne contestez pas avoir pu recevoir ce courrier même si vous ne vous en souvenez plus précisément.

J'attire votre attention sur le fait que le client est tenu contractuellement de prendre les dispositions nécessaires à l'accès du distributeur à son compteur au moins une fois par an, la possibilité de communiquer son index auto-relevé ne le dispensant pas de cette obligation.

La facture du 13 juin 2017 a donc mis à votre charge 102 214 kWh :

- 51 073 kWh entre le 18 juin 2016 et le 5 novembre 2016 ;
- 11 629 kWh entre le 5 novembre 2016 et 19 décembre 2016 ;
- 39 512 kWh entre le 19 décembre 2016 et le 5 juin 2017.

Cette facture a régularisé votre facturation depuis votre mise en service du 20 juin 2014.

Or, « *Aucune consommation (...) antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (...)* »¹.

Ainsi, en ce qui vous concerne, la régularisation ne devrait revenir que sur quatorze mois de consommation en partant du courrier du 22 avril 2016. Il faut y ajouter la consommation jusqu'au 5 novembre 2016, date de l'auto-relevé de régularisation, soit un total de 617 jours.

J'ai synthétisé cette limitation à 617 jours comme suit :

Consommation régularisée	57 395 m ³ index auto-relevé de régularisation (05/11/2016) - 52 843 m ³ index estimé précédent (18/06/2016)	4 552 m ³
Période régularisée	20/06/2014 - 05/11/2016	869 j
Consommation à facturer (C. consom., L. 224-11)	27/02/2015 - 05/11/2016 = 617 jours	(4 552 m ³ / 869 j) x 617 j = 3 232 m ³
Consommation à annuler		4 552 m ³ - 3 232 m ³ = 1 320 m ³

¹ C. consom., art. L. 224-11

Le distributeur Z devrait donc prendre à sa charge l'annulation de $1\,320\text{ m}^3$ ($14\,810\text{ kWh}$ environ) correspondant à 770 euros TTC^2 (environ) au titre de l'application de l'article L. 224-11 du Code de la consommation.

2. Sur l'absence de prise en compte de l'auto-relevé du 5 novembre 2016

La régularisation de votre facturation a été reportée de six mois sur la facture de juin 2017 avec l'auto-relevé du 5 juin 2017 ($61\,987\text{ m}^3$). La facturation mise à votre charge s'en est trouvée aggravée avec six mois de consommations complémentaires facturés en une seule fois ($39\,512\text{ kWh}$). Or votre fournisseur est tenu d'émettre une facture sur relevé chaque année, ce qui n'a jamais été le cas depuis votre mise en service.

En outre, le fournisseur A n'a pas mis à jour votre échéancier de paiement à la suite de l'auto-relevé du 5 novembre 2016 ($57\,395\text{ m}^3$). En effet, à cette date il n'avait perçu, au titre de la mensualisation, que le somme de $342,48\text{ euros TTC}$ ($85,62\text{ euros TTC} \times 4$), ce qui était très insuffisant au regard des consommations enregistrées à cette date.

Par ailleurs, aucun prélèvement n'a été présenté à votre établissement bancaire au titre de la mensualisation entre le 5 décembre 2016 et le 5 août 2017. Vous n'avez donc pas été en mesure de lisser vos paiements dans le temps.

Ces anomalies ont indéniablement aggravé votre situation et j'estime que cela ne devrait pas vous pénaliser. Votre fournisseur devrait limiter la portée de sa facturation à 617 jours soit à $5\,682\text{ m}^3$ ($63\,500\text{ kWh}$ environ) correspondant aux :

- consommations enregistrées entre le 5 novembre 2016 et le 5 juin 2017 : $3\,550\text{ m}^3$ (210 jours)
- consommations régularisées par le distributeur limitées à 407 jours ($617 - 210$) : $3\,232\text{ m}^3 / 617 \times 407$: $2\,132\text{ m}^3$

Votre fournisseur devrait donc annuler 2142 m^3 ($9\,144\text{ m}^3$ (facturés) - (1320 m^3 (annulés par Z) + 5682 m^3) soit $23\,800\text{ kWh}$ environ (1100 euros TTC environ).

3. Sur le niveau des consommations entre le 20 juin 2014 et le 30 août 2017

Le distributeur Z a corrigé votre index de mise en service, en raison de son caractère incohérent « *au vu des volumes intégrés lors des différentes périodes hivernales pour [votre] prédécesseur* ». Ainsi, il a remplacé l'index $47\,867\text{ m}^3$ par l'index $49\,677\text{ m}^3$, ce qui a représenté une annulation en votre faveur de $1\,810\text{ m}^3$.

Je remarque que le fournisseur A a annulé la facturation correspondante le 31 août 2017.

Il ressort de votre historique de consommation que vous avez consommé $12\,316\text{ m}^3$ de gaz naturel entre le 20 juin 2014 (index corrigé : $49\,677\text{ m}^3$), et le 30 août 2017 (index auto-relevé : $61\,993\text{ m}^3$), ce qui représente une consommation journalière de $10,55\text{ m}^3/\text{jour}$ ($12\,316\text{ m}^3 / 1\,167\text{ jour}$) et une consommation annuelle de $3\,798\text{ m}^3$ ($10,55\text{ m}^3/\text{jour} \times 360\text{ jour}$).

Cette consommation est élevée mais apparaît en cohérence avec les niveaux de consommation constatés chez vos prédécesseurs dans ce logement, très élevés en hiver comparé à l'été, ce qui laisse penser que le compteur fonctionne bien et que les consommations élevées proviennent du chauffage, sans doute peu performant.

Ces éléments ne me permettent pas de remettre en cause les consommations mises à votre charge.

4. Sur l'état de votre solde au 8 novembre 2017

Je remarque que le fournisseur A a indiqué que des prélèvements de $3\,973,55\text{ euros TTC}$ et $54,94\text{ euros TTC}$ avaient été présentés à votre établissement bancaire le 8 novembre 2017, en précisant que « *votre solde client dépendra (...) du bon encaissement de ses prélèvements* ». Cependant, le fournisseur A n'est pas revenu vers moi pour confirmer que votre solde était à jour de tout paiement.

² $((1\,320\text{ m}^3 \times 11,22 \times 0,03902) + ((1\,320\text{ m}^3 \times 11,22) \times 0,00434)) \times 1,2$

Je note que vous avez indiqué que vous n'aviez pas eu connaissance de la tentative de prélèvement de 3 973,55 euros TTC. Cependant, vous avez précisé que vous considérez que votre solde était à jour de tout paiement en raison du contenu du courriel émis le 8 décembre 2017 par le fournisseur A : « *après vérification de votre dossier client, [le fournisseur A] vous [confirme] que votre solde est à jour* ».

J'en conclus que le fournisseur A devrait vous transmettre une situation de compte à jour. Il devrait également vous accorder un plan d'apurement en cohérence avec vos capacités financières dans l'hypothèse où votre solde ne serait pas à jour de tout paiement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Z de prendre à sa charge l'annulation de 1 320 m³ correspondant à 770 euros TTC (environ) au titre de l'application de l'article L. 224-11 du Code de la consommation.

Quant au fournisseur A, je lui recommande de :

- vous accorder un dédommagement de 1 000 euros TTC, pour ne pas avoir tenu compte de l'index relevé le 5 novembre 2016 (57 395 m³)
- vous transmettre une situation de compte à jour ;
- vous accorder un plan d'apurement cohérent avec vos capacités financières dans l'hypothèse où votre solde ne serait pas à jour de tout paiement.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A lorsque que sa facturation a été estimée durant plus d'une année, d'émettre une facture dès réception du premier relevé dont il dispose, en particulier lorsque ce relevé rend compte d'une consommation plus importante que celle estimée au départ dans le plan de mensualisation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A et le distributeur Z m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Z refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A / Z