

Madame J G. V.

Paris, le 21 novembre 2022

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-09555**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B concernant la facturation de votre consommation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 1^{er} février 2022, d'un montant de 1 772,08 euros TTC (déduction faite des mensualités de 1 002 euros et d'un chèque-énergie de 148 euros. Cette facture mettait à votre charge 39 508 kWh de gaz, pour la période du 25 janvier 2021 au 24 janvier 2022.

Vous estimez que cette consommation est anormalement élevée et vous demandez des explications.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Le montant élevé de la facture litigieuse s'explique par la facturation de la consommation redressée par le distributeur B à la suite du dysfonctionnement du système de télétransmission des index du compteur, remplacé le 17 juin 2021.

Le distributeur B a attendu 8 mois pour changer le compteur. J'estime que cette période est anormalement longue et que le distributeur B devrait vous accorder un dédommagement.

Par ailleurs, je constate que ce redressement est incorrect, car il a mis à votre charge une consommation réalisée au cours d'une période supérieure à quatorze mois, puisque la facture litigieuse a régularisé votre consommation réelle depuis le relevé d'octobre 2020.

En application de l'article L. 224-11 du code de la consommation qui prohibe les rattrapages de consommation supérieurs à quatorze mois, je considère que le fournisseur A doit annuler une partie des consommations régularisées.

En outre, j'observe que le fournisseur A a facturé une partie de la consommation réalisée durant la période de dysfonctionnement selon les tarifs appliqués en juin 2021, supérieurs à celui d'octobre 2020. Le fournisseur devrait donc rectifier sa facturation en conséquence.

Enfin, les mensualités n'étaient pas adaptées à votre consommation et le fournisseur A aurait dû vous proposer une augmentation des mensualités.

Page 1 sur 10

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

En s'en abstenant, il vous a privé de bénéficier de l'intérêt de la mensualisation, qui est le lissage des paiements.

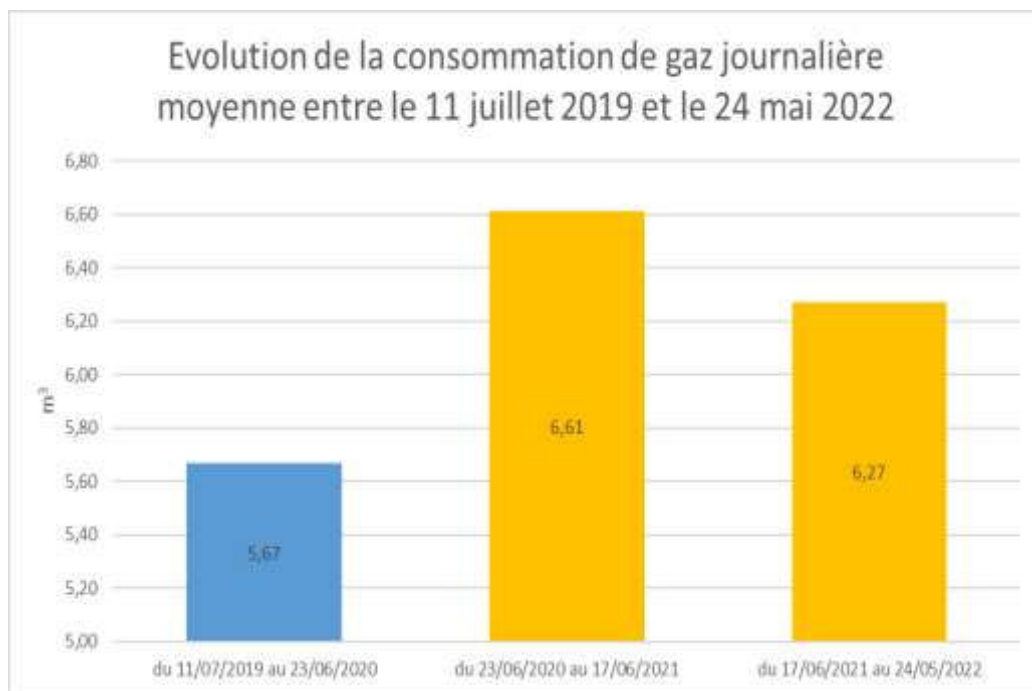
C'est la raison pour laquelle, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement complémentaire

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE NIVEAU DE LA CONSOMMATION ENREGISTRÉ

Vous n'avez pas transmis à mes services le formulaire renseignant vos usages. En conséquence, je ne suis pas en mesure de déterminer si la consommation enregistrée au cours de la période litigieuse est cohérente avec vos usages et vos équipements.

Néanmoins, à l'aide des données transmises par le distributeur B j'ai pu établir l'histogramme suivant :



Au regard de l'histogramme ci-dessus, je constate que les trois compteurs successifs ont enregistré des consommations similaires de telle sorte que je ne suis donc pas en mesure de remettre en cause leur bon fonctionnement.

Aucun élément ne me permet de remettre en cause les consommations enregistrées par ces compteurs.

LE DYSFONCTIONNEMENT DU COMPTEUR COMMUNICANT

Vous disposiez d'un compteur Gazpar depuis le 23 juin 2020.

J'observe que le compteur a cessé de communiquer des index à partir du mois d'octobre 2020 et qu'il n'a été remplacé par le distributeur B que le 17 juin 2021.

J'estime que le délai d'intervention du distributeur B pour changer le compteur dysfonctionnel était anormalement long et de nature à aggraver votre situation.

À ce titre, j'estime que le distributeur B devrait vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC.

LA FACTURE DU 1^{ER} FÉVRIER 2022

Vous contestez le bien-fondé de la facture du 1^{er} février 2022, qui met à votre charge 39 508 kWh de gaz entre le 25 janvier 2021 et le 24 janvier 2022.

- **La limitation de la régularisation à quatorze mois**

La facture litigieuse est basée sur un index de fin daté du 24 janvier 2022. Compte tenu du défaut de communication du compteur, l'index de départ remonte en réalité à octobre 2020. La période régularisée par cette facture est donc anormalement longue et dépasse celle de 14 mois prévue par l'article L.224-11 du code de la consommation, qui, je le rappelle au fournisseur A, dispose que :

« Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé 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, ou de fraude. »

Il ressort de l'article précité qu'aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé précédent l'édition d'une facture ne peut être facturée.

Le fournisseur A aurait donc dû, à réception de l'index de dépose de juin 2021, interrompre le cycle de mensualisation et émettre une facture afin de respecter les dispositions précitées.

Au cours de la médiation, le fournisseur A a indiqué ne pas être en mesure d'appliquer cette limitation à quatorze mois car : *« le flux de relève informatisé a transmis au fournisseur A un index facturable que le traitement de masse ne permet pas d'analyser comme un redressement sur une période donnée. »*

J'estime que cette réponse n'est pas satisfaisante. Je rappelle au fournisseur A que cette disposition légale revêt une force obligatoire et le fait que le système informatique du fournisseur ne lui permette pas de distinguer les flux de redressements des flux de transmission d'index ne suffit pas à justifier la facturation de consommations antérieures de plus de quatorze mois au dernier relevé précédent l'édition de la facture litigieuse.

Par ailleurs, je constate que ce n'est pas la première fois que le fournisseur A refuse de respecter ses obligations légales.

Il lui avait déjà été recommandé de se conformer aux dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation avec l'émission de la recommandation générique D2019-12999.

Je recommande au fournisseur A d'appliquer la limitation selon les modalités suivantes :

- Consommation réelle au cours de la période à annuler (soit la période du 24 octobre 2020 au 24 novembre 2020 = 31 jours)
 - Consommations réelles journalières du 24 octobre 2020 au 17 juin 2021 : 9,10 m³/jour ;
 - Soit du 24 octobre 2020 au 24 novembre 2020 : 282 m³.

Le fournisseur A devrait ainsi annuler 282 m³, soit 3 150 kWh, en prenant en compte l'indice de conversion en vigueur le 30 septembre 2020, ce qui représente une annulation de 125 euros TTC environ.

- **La facturation de la consommation réalisée durant la période de dysfonctionnement**

En raison du dysfonctionnement du compteur, la consommation enregistrée entre octobre 2020 et février 2021 n'a pas pu être facturée à ce moment-là.

Le fournisseur B a facturé l'entièreté de la consommation réalisée durant la période de dysfonctionnement (de septembre 2020 à juin 2021), soit 23 996 kWh, sur la base des tarifs applicables en juin 2021, alors que ces tarifs sont supérieurs à ceux qui étaient applicables depuis septembre 2020.

En conséquence, j'estime que le fournisseur A aurait dû tenir compte des différents prix applicables entre octobre 2020 et juin 2021 et qu'il aurait dû répartir la consommation régularisée sur toute la période litigieuse en tenant compte également des coefficients climatiques qu'il utilise.

Ainsi, il conviendrait que le fournisseur rectifie sa facturation en répartissant la consommation régularisée selon les modalités ci-avant évoquées (en cas d'annulation des consommations du 24 octobre au 24 novembre 2020 au titre de la limitation prévue par l'article L. 224-111 du code de la consommation il conviendra de déduire leur montant actualisé).

- **L'inadéquation des mensualités**

Les mensualités prévues par le fournisseur A étaient sous-évaluées. Leur montant fixé à 105 euros, à compter du 20 mars 2021, n'était pas suffisant pour couvrir le niveau de consommation enregistré au cours de la période.

De plus, j'observe que les mensualités précédentes étaient d'un montant supérieur, à titre d'exemple, celles de l'année 2019 étaient de 185 euros.

Je constate que le fournisseur A n'a pas proposé de révision de l'échéancier. Or il aurait dû être alerté dès le mois de juin 2021, avec la réception des relevés des index le 17 juin 2021, de l'insuffisance des mensualités prévues. Dans la mesure où la majorité des consommations sont effectuées en période hivernale, le fournisseur A aurait dû vous proposer d'augmenter le montant des mensualités.

En s'abstenant, il vous a privée de l'intérêt de la mensualisation, qui est le lissage des paiements, et vous a contraint à régler une somme élevée.

J'estime donc, qu'il devrait donc vous accorder un dédommagement complémentaire à hauteur de 10% du solde de la facture litigieuse, soit 150 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande

- **Au distributeur B de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, pour le remplacement tardif du compteur défectueux.**
- **Au fournisseur fournisseur A de :**
 - **Limiter la facturation de la consommation à quatorze mois, conformément à l'article L. 224-11 du code de la consommation et selon les modalités présentées ;**
 - **Tenir compte des différents prix applicables du 1^{er} octobre 2020 au 17 juin 2021 en répartissant la consommation ;**
 - **Vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC, pour l'inadéquation des mensualités.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Ayant constaté que les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation n'ont pas été appliquées par le fournisseur A avant ma saisine, je signale cette affaire à la DGCCRF .

Je demande au fournisseur A et au distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur distributeur B refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval' with a stylized flourish at the end.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie