



Réf. 2009-0611/JC

Recommandation n ° 2009-151/PG
relative à la saisine de Madame F
du 20 février 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 20 février 2009 par Madame F d'un litige avec son fournisseur de gaz naturel X.

Mme F conteste sa facture de régularisation, éditée le 9 février 2009, d'un montant de 8332,88 euros TTC.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Le 15 avril 1999, Mme F a fait installer par le distributeur «xxx» sur son compteur de gaz naturel un système de relevé à distance appelé télé-report.

Le 22 octobre 2008, un technicien du distributeur A a constaté, lors d'un contrôle du compteur, que le dispositif de relevé à distance présentait un défaut de programmation : il ne permettait qu'une restitution partielle des consommations de Mme F.

A la suite de ce contrôle, le distributeur A a procédé à un redressement de 168 422 kWh et le fournisseur X a édité une facture d'un montant de 8332,88 euros TTC correspondant au dit redressement.

Les 10 décembre 2008, 2 mars et 3 mars 2009, Mme F a contesté, par écrit, auprès de son fournisseur GDF, le bien-fondé de cette facture. Le fournisseur X a répondu à la consommatrice le 12 mai 2009 en rejetant sa requête.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du distributeur A le 4 mai 2009.

Le 2 juin 2009, le distributeur A a transmis au médiateur national de l'énergie l'historique des consommations de Mme F depuis mars 2003.

Le 5 juin 2009, le distributeur A a indiqué au médiateur national de l'énergie qu'il avait diligenté une vérification du compteur car il avait constaté une anomalie entre la consommation de Mme F et le tarif qui lui était appliqué.

Selon le distributeur A, cette vérification a mis en évidence une différence d'index importante entre le compteur et le concentrateur du boîtier de télé-report. Le distributeur A a estimé que le dysfonctionnement avait démarré le 15 avril 1999, soit la date de la mise en place du dispositif de télé-report jusqu'au 22 octobre 2008, soit un total de 114 mois.

Le distributeur A a proposé de revoir la régularisation des consommations de Mme F en limitant la période de redressement à deux ans et d'évaluer le volume des consommations à redresser selon la méthode suivante :

- « *Consommation réelle non facturée : 21284 (index réel lu au compteur le 22 octobre 2008) - 6172 (index lu au concentrateur) = 15112 m³* »
- *Période anormale du concentrateur : du 15 avril 1999 au 22 octobre 2008 soit 114 mois.*
- *Période à facturer : 2 ans x 12 = 24 mois*
- *Volume de gaz à facturer dans le cadre du redressement : 15112 x 24 / 114 = 3181 m³ »*

Le distributeur a indiqué au médiateur national de l'énergie que cette proposition a été adressée à la cliente pour accord. En complément, le médiateur national de l'énergie souligne qu'au 31 août 2009, Mme F a décidé d'attendre la recommandation du médiateur national de l'énergie avant d'accepter cette proposition.

Le médiateur national de l'énergie a estimé qu'il lui était nécessaire de disposer de l'historique des consommations de Mme F depuis 1998 afin d'apprécier le niveau de ses consommations avant et après l'installation du dispositif de relève à distance. Une demande en ce sens a été effectuée, auprès du distributeur A le 10 août 2009. Le distributeur A a indiqué au médiateur national de l'énergie qu'il était dans l'impossibilité de reconstituer l'historique des consommations d'un consommateur au-delà de 5 ans.

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 30 avril 2009.

Le 24 juin 2009, le fournisseur X a expliqué au médiateur national de l'énergie que le contrôle visuel du compteur de gaz naturel de Mme F, réalisé le 22 octobre 2008, avait permis la régularisation de 168 422 kWh qu'il aurait dû facturer à la consommatrice, au prix de 0,0410 euros HT par kWh en vigueur en novembre 2008, soit une facturation de 8258,74 euros TTC.

Cependant le fournisseur X conscient « *de la gêne occasionnée* » à Mme F propose à titre commercial de revoir cette facturation au prix moyen du kWh entre avril 1999 et novembre 2008 soit 0,029 euros HT soit une facture de 5841,55 euros TTC.

En outre, le fournisseur X propose un geste commercial de 100 euros TTC pour les désagréments subis par la consommatrice et la mise en place d'un échéancier de 24 mois pour le règlement de cette facture.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour objet une facture régularisant les consommations de Mme F d'avril 1999 à octobre 2008, établie à la suite du contrôle de son compteur faisant apparaître un défaut de programmation dans le dispositif de télé-report.

- Selon les informations transmises au médiateur national de l'énergie par le distributeur A, la consommation annuelle moyenne relevée sur le compteur de la consommatrice par le système de télé-report de 2003 à 2008 a été de 2938 kWh.
- Selon l'outil de simulation disponible sur le site internet du fournisseur X, la consommatrice, au vu de ses équipements en gaz (chauffage, eau chaude et appareils de cuisson), de la superficie de son logement et de ses habitudes de consommation, devrait avoir une consommation de gaz naturel oscillant entre 15 090 kWh et 18 443 kWh par an.
- Selon les données de consommations corrigées pour l'établissement du redressement, la consommation réelle de Mme F a été de $2938 \text{ kWh} + 17673 \text{ kWh}^1 = 20\,611 \text{ kWh}$ par an entre 1999 et 2008.
- Mme F a indiqué n'avoir pas modifié son installation et ses usages du gaz naturel depuis 1999 ce que confirme la comparaison entre les consommations prévisibles pour cette catégorie de client et les consommations réelles de Mme F après l'installation du dispositif de télé-report.
- Dans ces conditions, le médiateur national de l'énergie considère que l'anomalie de comptage aurait dû être détectée bien plus tôt à plusieurs titres :
 - Le technicien du distributeur aurait dû détecter le mauvais fonctionnement de l'appareil de télé-report lors de sa mise en service ;
 - l'écart substantiel entre la consommation facturée et sa consommation prévisible aurait dû alerter le fournisseur X ;
 - l'écart substantiel vraisemblable entre la consommation antérieure et la consommation relevée suite à l'installation du dispositif de télé-report aurait dû alerter le fournisseur X ou le distributeur A ;
 - le tarif appliqué aux consommations de Mme F (tarif B2i) est adapté à des consommations comprises entre 30000 et 300000 kWh par an. Le fournisseur X a facturé pendant près de 9 ans la consommatrice, sur la base de ce tarif, alors que ses consommations n'excédaient pas 3000 kWh/an, soit entre 10 et 100 fois moins. Si le fournisseur X avait alerté sa cliente sur le caractère inadapté de son tarif, l'anomalie de comptage aurait sans doute pu être détectée plus tôt.
- Le médiateur considère donc que la détection excessivement tardive de l'anomalie de comptage plus de 9 ans après son origine est imputable essentiellement à une défaillance du distributeur A dans l'exercice de sa mission de contrôle des installations de comptage, et dans une moindre mesure à un défaut de conseil du fournisseur X.
- En effet, le distributeur ou le fournisseur X auraient dû se rendre compte du dysfonctionnement du système de relevé à distance au plus tard un an après son installation, soit dès 2000.
- Le distributeur A a proposé de réduire la durée du redressement à deux années. Sans préjuger des dispositions légales applicables aux délais de prescription, le médiateur national de l'énergie considère qu'un souci d'équité devrait conduire à un redressement correspondant à une année de consommations, soit 17 673 kWh.
- Le médiateur national de l'énergie estime par ailleurs anormal que le fournisseur X ait appliqué dans un premier temps à l'intégralité du redressement le prix du kWh de gaz actuel, car il ne pouvait ignorer les évolutions considérables du prix du gaz entre 1999 et 2008. Le fournisseur X a proposé dans ses observations « *à titre commercial* » d'appliquer le prix moyen du kWh sur la période, ce qui se traduit par une réduction de 29 %. D'une façon générale, le médiateur national de l'énergie estime normal d'appliquer à un redressement le prix moyen sur la période concernée compte-tenu des fluctuations de prix que connaissent le gaz naturel et l'électricité. Seul un prix plus avantageux que ce prix moyen pourrait être qualifié de geste commercial.

¹ Cette somme est le résultat du calcul qui suit : 168 422 kWh (montant total du redressement) divisé par 9 années et demi (durée du redressement).

- Enfin, Mme F n'a pas reçu de réponses à ses réclamations écrites au fournisseur X dans un délai satisfaisant. Plus de cinq mois se sont en effet écoulés avant que la consommatrice ne reçoive une réponse à sa contestation.

Cette absence de réponse à la consommatrice est d'autant plus anormale compte-tenu du montant redressé, plus de 8000 euros, qui est exceptionnel pour un client résidentiel. Le fournisseur X aurait dû la contacter spontanément et avant tout redressement. Le médiateur national de l'énergie estime à cet égard satisfaisante la proposition de X de verser 100 euros TTC à la consommatrice pour les désagréments subis.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de limiter le redressement des consommations de Mme F à hauteur de 17673 kWh correspondant à une année de consommations non facturées.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de corriger la facturation de Mme F sur la base du redressement qui lui sera communiqué par le distributeur A ;
- de facturer ce redressement sur la base du prix moyen du kWh sur la période concernée soit 0,029 euros HT ;
- d'accorder un geste commercial de 100 euros TTC à la consommatrice comme il l'a proposé.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X, ainsi qu'à tous les autres fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, d'établir les factures de redressement en cas de dysfonctionnement de comptage sur la base du prix moyen du kWh sur la période de redressement et non sur le prix du kWh en vigueur au moment de l'édition de la facture.

La présente recommandation est transmise ce jour au distributeur A, au fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 9 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE