



Réf. 480718-265507592/FF

Recommandation n° 2009-131/PG
relative à la saisine de Monsieur D
du 29 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 29 septembre 2008 par Monsieur D d'un litige avec le fournisseur de gaz naturel X.

Monsieur D conteste la facture de redressement établie à la suite du blocage de son compteur de gaz, d'un montant de 2301,13 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 consommateur a reçu une facture en date du 23 avril 2008 pour un montant total de 2301,13 euros TTC, comportant un poste intitulé « *regul conso cpteur bloqué* » d'un montant de 2312,27 euros TTC.

Le consommateur a adressé une réclamation à son fournisseur par courrier en date du 30 juin 2008. Il s'étonne en effet de n'avoir reçu aucune explication ou détail sur les paramètres du redressement. Il indique que ce redressement ne semble pas prendre en compte la faible occupation de son logement sur la période concernée, en raison de ses séjours répétés dans la résidence secondaire de sa sœur. Le consommateur précise que la faible occupation de son logement fait suite à son départ à la retraite (depuis 2004) et du chômage de son épouse à la même période.

Le consommateur n'a eu aucune réponse. Le 16 septembre 2008 il a reçu une lettre de relance avec menace d'interruption de fourniture d'énergie. Il a alors réitéré sa réclamation écrite.

M. D n'avait reçu aucune réponse à ses courriers de réclamations à la date de la saisine.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie en date du 20 octobre 2008, le fournisseur X a indiqué le 10 novembre 2008 que :

- Le 10 octobre 2008, un premier courrier a été adressé au consommateur pour lui préciser les éléments pris en compte dans le redressement :
 - « *Compteur bloqué du 6 octobre 2005 au 17 avril 2008* »
 - « *Base de calcul 7.74m³ de consommation par jour* »
 - « *Facturation de 7051m³ (7.74 m³ x 911 jours)* »
- Le 30 octobre 2008, un second courrier lui est adressé avec des explications complémentaires. Le fournisseur précise que le compteur du consommateur a cessé d'enregistrer les consommations en 2005 et a été remplacé le 17 avril 2008.
- « *Comme tout appareil les compteurs peuvent malheureusement être sujets à des dysfonctionnements ou à une panne. Il est nécessaire que nous recouvrions les consommations de nos clients y compris en cas de défaillance des appareils de comptage, l'énergie ayant été livrée selon les termes du contrat qui nous lie.* »
- Le fournisseur précise que ce cas est expressément prévu aux conditions générales de vente en vigueur qui stipulent en leur article 6.4 : « *En cas de fonctionnement défectueux des instruments de mesure ou de contrôle ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation* ».
- « *Votre consommation a été évaluée par le gestionnaire du réseau de distribution - entité en charge des relevés de compteurs et des interventions techniques pour tous les fournisseurs dont X fait partie. La période de blocage retenue s'étend du 6 octobre 2005, date du dernier relevé de l'ancien compteur, au 17 avril 2008, date du remplacement du compteur. Ce qui représente 911 jours. La consommation journalière a été évaluée à 7.74 m³, soit 7051 m³ pour 911 jours et 2301.13 m³.* »
- Le fournisseur a également invité le consommateur à lui communiquer les justificatifs de son absence du domicile et de son départ en inactivité ainsi que l'auto-relevé de ses consommations sur les 6 derniers mois.

M. D a communiqué au médiateur divers documents permettant d'attester qu'il était effectivement en préretraite au cours de la période de redressement, et qu'il a séjourné à plusieurs reprises et sur de longues durées dans une localité différente de celle de son logement.

A la suite d'une demande d'observations du médiateur national de l'énergie en date du 9 juin 2009, le distributeur A a communiqué le 6 juillet 2009 les éléments suivants :

- « *Le compteur a été relevé régulièrement depuis avril 2004. Ci-dessous le détail des consommations enregistrées depuis le 06 avril 2004.*

| Date | Type de relevé | Index | Consommation facturée en m3 |
|-----------------|-----------------------------|-------|-----------------------------|
| 2 avril 2004 | Relevé | 3335 | 0 |
| 2 juin 2004 | Index estimé | 3602 | 267 |
| 3 août 2004 | Index estimé | 3783 | 181 |
| 6 octobre 2004 | Relevé | 3975 | 192 |
| 2 décembre 2004 | Index estimé | 4644 | 669 |
| 2 février 2005 | Index estimé | 5441 | 797 |
| 5 avril 2005 | Relevé | 6360 | 919 |
| 2 juin 2005 | Index estimé | 6805 | 445 |
| 2 août 2005 | Index estimé | 7116 | 311 |
| 5 octobre 2005 | Relevé | 6380 | -736 |
| 2 décembre 2005 | Index estimé | 6823 | 443 |
| 2 février 2006 | Index estimé | 7335 | 512 |
| 6 avril 2006 | Relevé | 6394 | -941 |
| 2 juin 2006 | Index estimé | 6398 | 4 |
| 2 août 2006 | Index estimé | 6401 | 3 |
| 4 octobre 2006 | Relevé | 6394 | -7 |
| 4 décembre 2006 | Index estimé | 6396 | 2 |
| 2 février 2007 | Index estimé | 6399 | 3 |
| 5 avril 2007 | Relevé | 6394 | -5 |
| 4 octobre 2007 | Relevé | 6394 | 0 |
| 2 avril 2008 | Relevé | 6394 | 0 |
| 17 avril 2008 | Index dépose compteur n°240 | 6394 | 0 |
| 17 avril 2008 | Index pose compteur n°721 | 0 | 0 |
| 3 octobre 2008 | Relevé | 81 | 81 |
| 3 avril 2009 | Relevé | 2366 | 2285 |

- La consommation nulle pour 2 cycles est apparue sur nos requêtes le 03 avril 2008.
- Un conseiller clientèle a contacté Monsieur D le 08 avril 2008. Monsieur D a confirmé lors de l'entretien téléphonique qu'il consommait normalement. Un contrôle appareil est alors programmé pour le 17 avril 2008. »
- « Le 17 avril 2008, un technicien constate que le compteur n°240 présente un dysfonctionnement. Il n'enregistre plus les consommations. C'est pourquoi une facture rectificative est établie. Le redressement des consommations porte sur la période du 6 octobre 2005 au 17 avril 2008.
- Le calcul est basé sur un historique moyen déterminé à partir de consommations moyennes sur des points de comptage ayant des caractéristiques similaires (usage professionnel ou domestique, tarif appliqué,..). Cet historique est établi au niveau local afin de prendre en compte les disparités géographiques et climatiques.
- Ci-dessous, le détail du calcul : Base de calcul : historique moyen de consommation journalier (en m3) x durée période à estimer (en quantième). La période à estimer était du 06 octobre 2005 au 17 avril 2008 soit 911 quantième. L'historique moyen journalier appliqué lors de l'établissement de la facture rectificative était de 7,73 m³. Consommation estimée : 7.73 m³ x 911 quantième = 7042 m³ »
- « Monsieur D conteste la consommation redressée en gaz suite à un dysfonctionnement de son compteur pour la période du 06 octobre 2005 au 17 avril 2008 et souhaite une nouvelle estimation basée sur sa consommation réelle enregistrée sur le compteur n°721 pour la période du 17 avril 2008 au 03 avril 2009.

- *Au vu des éléments fournis par Monsieur D, confirmant qu'il est régulièrement absent dans l'année, le distributeur A propose l'annulation de ce redressement et la réalisation d'une nouvelle rectification basée sur la période souhaitée et corrigeant une période de dysfonctionnement allant du 06 avril 2006 au 17 avril 2008. La consommation redressée passerait de 7042 m³ à 4047 m³. »*

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation de l'évaluation du redressement des consommations suite à un blocage de compteur de gaz naturel.
- Le médiateur s'étonne que le distributeur ait attendu deux années complètes pendant lesquelles les consommations relevées étaient nulles avant d'être alerté sur une possible anomalie et de suspecter un blocage du compteur.
- Le médiateur considère que le consommateur doit être informé des paramètres du redressement et de la procédure applicable pour les contester par le distributeur qui les établit. Cette information, nécessairement partagée entre distributeur et fournisseur, doit également permettre aux conseillers clientèle du fournisseur de renseigner le consommateur en cas de demande de précision.
- Concernant le calcul du redressement initial, le médiateur estime que le distributeur n'a pas appliqué convenablement la procédure prévue en cas de dysfonctionnement de comptage¹ définie dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Celle-ci prévoit en effet que *« les consommations estimées sur la période de redressement font l'objet d'un abattement systématique de 10% par le GRD, après intégration des éléments d'occupation et d'usage du gaz fournis par le client, pour tenir compte de l'incertitude relative à l'estimation »* et qu' *« Afin de faciliter le recouvrement, le GRD informe le client de l'estimation des consommations qu'il a produite et s'efforce à cette occasion de recueillir son accord. »*
 - Les éléments relatifs à l'occupation particulière du logement n'ont pas été intégrés par le distributeur A dans son redressement initial ;
 - Le distributeur A n'a pas indiqué avoir appliqué un abattement supplémentaire de 10% au redressement qu'il a calculé ;
 - Enfin, l'accord du client ne paraît pas avoir été recueilli préalablement à l'envoi de la facture de redressement.
- Concernant le calcul du redressement à mettre en œuvre, le médiateur considère que les bases du nouveau calcul proposé par le distributeur A à la suite de la saisine sont satisfaisantes mais qu'un abattement significatif doit y être appliqué.
 - La prise en compte circonstanciée et justifiée par le consommateur de l'occupation partielle du logement n'est plus nécessaire. Si l'on retient comme période de référence, comme cela est désormais possible, la période d'un an postérieure au changement du compteur, la consommation enregistrée postérieurement au remplacement du compteur tient compte en effet des spécificités d'occupation du logement. C'est cette base de calcul qui a été retenue par le distributeur dans ses observations à la suite de la saisine. Elle a pour résultat une consommation de 4047 m³, inférieure de 32 % au redressement initial.

¹ PROCEDURE DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR ET REDRESSEMENT DES CONSOMMATIONS - Version V1.1 du 4 avril 2008

- La procédure pour dysfonctionnement de comptage prévoit l'application d'un abattement de 10 % à la consommation ainsi calculée. Le distributeur A n'a pas indiqué l'avoir appliqué au nouveau redressement. Par ailleurs, le médiateur estime qu'en l'espèce cet abattement pourrait être augmenté afin de dédommager le consommateur des désagréments subis à la suite des anomalies dans l'application de la procédure pour dysfonctionnement de comptage.
- Enfin, M. D n'a pas reçu de réponse à ses réclamations écrites au fournisseur X dans un délai satisfaisant. Plus de quatre mois se sont en effet écoulés avant que le consommateur ne reçoive une réponse à sa contestation par lettre recommandée avec accusé de réception.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'annuler le redressement initial de 7042 m³ et d'en appliquer un nouveau de 4047 m³ auquel sera appliqué un abattement de 20 %, dont 10 % en dédommagement des désagréments subis par le consommateur.

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

- régulariser la facturation du consommateur en conséquence ;
- d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

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

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 du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 21 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE