



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. 480718-173566952/MJZ

Recommandation n° 2008-036
relative à la saisine du 13 juin 2008 de Monsieur H
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 13 juin 2008 par Monsieur H d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

M. H conteste le montant trop élevé de sa facture de gaz naturel du 27 décembre 2007 ainsi que l'échéancier de paiement mensuel qui en découle.

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

M. H dispose d'un contrat de gaz au tarif réglementé B1¹ auprès du fournisseur X, assorti d'un paiement mensualisé de ses factures. Sa facture annuelle de régularisation et son nouvel échéancier lui parviennent en décembre de chaque année.

Le 27 décembre 2007, M. H a reçu sa facture de régularisation pour la période de consommation de décembre 2006 à décembre 2007 d'un montant de 696,08 euros (dont 320 euros déjà prélevés dans le cadre de sa mensualisation). Le montant de cette facture atteint pratiquement le double du montant qu'il a réglé pour la période équivalente l'année précédente (329,17 euros). Son échéancier pour l'année suivante a été réévalué en conséquence et s'établit à 68 euros par mois contre 32 euros précédemment, ce qui représente une charge que M. H ne peut assumer, compte tenu de ses revenus actuels.

M. H n'explique pas la hausse de ses consommations car il n'a pas modifié ses usages du gaz naturel. Il a contacté son fournisseur à plusieurs reprises par téléphone pour contester le montant de sa facture. Le 22 février 2008, son fournisseur lui a proposé un diagnostic payant de son installation intérieure afin d'identifier une éventuelle anomalie qui pourrait être à l'origine de sa surconsommation.

Par ailleurs, M. H a demandé à son fournisseur de suspendre les prélèvements mensuels, par lettre recommandée en date du 17 mars 2008. Cette demande a été prise en compte le 31 mai 2008

¹ Tarif réglementé pour les consommations comprises entre 6000 et 30 000 kWh par an

seulement. Les prélèvements bancaires de X ont été rejetés par l'établissement bancaire de M. H, entraînant la facturation, à son détriment, de frais bancaires supplémentaires.

Les observations

En réponse à la première demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué :

- avoir confirmé à son client, par envoi d'un courriel en date du 3 mai 2008, le montant de la facture de décembre 2007,
- confirmer avoir proposé à M. H de faire un diagnostic sur son installation intérieure le 22 février 2008,
- avoir été averti par les services sociaux d'une démarche de demande d'aide de son client en date du 21 mars 2008,
- procéder au remboursement des frais de rejet qui ont été facturés au consommateur pour un montant de 75 € TTC et accorder à M. H un geste commercial de 25 €. Cette somme sera déduite de la prochaine facture de M. H.

Le distributeur GrDF a indiqué que les relevés du compteur de M. H ont été effectués normalement chaque semestre. Sur cette base, il confirme une évolution de la consommation de M H à partir de 2007 (600 m³ par semestre contre 200m³ environ auparavant). Le distributeur GrDF note toutefois que ce niveau de consommation a été stable sur les 3 derniers semestres, et qu'un tel niveau de consommation peut trouver son origine dans les caractéristiques du logement de M. H et de son mode de chauffage.

Les conclusions du médiateur

- L'augmentation inexplicée de la consommation de M. H en 2007 est à l'origine du litige.
- L'augmentation des consommations de M. H peut avoir trois causes :
 1. Un changement de ses usages de consommations ou de la période de chauffe de son logement ;
 2. Un dysfonctionnement de son installation intérieure, y compris de sa chaudière ;
 3. Un dysfonctionnement de son compteur.
- Le diagnostic de son installation intérieure, dont le coût a été pris en charge par le consommateur, n'a pas permis d'identifier un problème à ce niveau (cause n°2). Toutefois, le caractère sommaire de ce diagnostic, qui n'a pas pour vocation à optimiser le niveau de consommation d'une installation, ne permet pas d'écartier totalement un possible dysfonctionnement de la chaudière de M. H : il devra se rapprocher de l'entreprise en charge de son entretien afin de vérifier ce point.
- Le dysfonctionnement du compteur (cause n°3) est une hypothèse qui n'a été envisagée à aucun moment par les parties. Pourtant, un consommateur peut demander à son fournisseur la réalisation d'une prestation de contrôle de son compteur en cas de doute sur le bon enregistrement de ses consommations². Cette prestation, réalisée par le distributeur, n'est gratuite que si le dysfonctionnement est avéré. Dans le cas contraire, la prestation est facturée par le distributeur au fournisseur qui la refacture à son client. Ces modalités de facturation sont destinées à dissuader la multiplication de demandes de contrôles injustifiées et c'est compréhensible dans une optique d'optimisation des coûts des distributeurs. Toutefois, le

² Deux types de prestations sont prévus au catalogue du distributeur GrDF (version du 1 juillet 2008):

- Contrôle visuel du comptage pour 43,09 euros TTC
- Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage pour 248,07 euros TTC

médiateur estime que l'effet dissuasif des modalités de facturation d'un contrôle du compteur est sans doute trop prononcé, car certains consommateurs pourraient renoncer à demander ce contrôle de peur que son coût ne vienne s'ajouter à une facturation dont le niveau élevé est déjà contesté. Il estimerait logique que le coût du contrôle soit pris en charge par le distributeur, quel que soit son résultat, dans le cas où la demande du consommateur est suffisamment étayée a priori.

- Le médiateur considère que dans le cas de M. H, une demande de contrôle de son compteur est suffisamment étayée, sous réserve que M. H atteste du bon entretien de sa chaudière : en effet, l'augmentation importante de sa consommation est indéniable, et un dysfonctionnement de son installation intérieure a été écarté a priori. Le paiement d'un diagnostic qualité gaz qui lui a été présenté par son fournisseur comme susceptible d'expliquer la hausse de ses consommations, démontre également que M. H a examiné de bonne foi les causes possibles du litige qui lui étaient imputables.
- Le traitement de la demande du consommateur quant à la suspension de son prélèvement n'a pas été satisfaisant, ainsi que l'a reconnu son fournisseur. Les dispositions qu'il propose pour réparer ce préjudice apparaissent équilibrées.

La recommandation du médiateur

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

- d'accorder un geste commercial à M. H d'une valeur de 100 euros TTC comme le fournisseur l'a proposé, couvrant notamment les frais bancaires justifiés par le consommateur pour la prise en compte tardive de sa demande de suspension de prélèvement automatique.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF :

- de prendre à sa charge le coût de réalisation d'un contrôle en laboratoire du compteur de M. H, sous réserve que celui-ci atteste du bon entretien de sa chaudière,
- de procéder aux corrections nécessaires en cas de dysfonctionnement avéré.

Le médiateur national de l'énergie recommande que les modalités de prise en charge du coût des contrôles des équipements de comptage à la demande des consommateurs, en gaz comme en électricité, soient examinées dans le cadre des instances de concertation mises en place sous l'égide de Commission de Régulation de l'Energie.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la Branche Energie France du fournisseur X, à la Directrice Générale du distributeur GrDF ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X et le distributeur GrDF informeront le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 26 novembre 2008

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE