

Recommandation n° 2010-056/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : Madame H

Fournisseur (s) : X
Distributeur : A
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

Madame H a contesté sa facture de gaz du 28 janvier 2008 d'un montant de 2738,39 euros TTC ainsi que l'échéancier du même jour d'un montant total de 3105,27 euros qu'elle estime excessifs par rapport à ses factures antérieures et à ses usages du gaz.

A la suite de sa contestation, le fournisseur X lui a adressé le 18 février 2008 deux factures en sa faveur respectivement de 476,84 euros TTC et de 451,81 euros TTC, ainsi qu'un nouvel échéancier d'un montant total de 227,28 euros.

Le 4 novembre 2008, le fournisseur X a adressé à la consommatrice une facture d'un montant de 2963,37 euros TTC.

Le 9 juillet 2009, le fournisseur X a précisé à Mme H que son compteur n'avait pas été relevé d'octobre 2001 à janvier 2007 et que « la facture rectificative éditée 18 février 2008, considérant un règlement préalable de 2788,38 euros, par la suite objet d'un rejet de prélèvement » régularisait donc ses consommations en gaz naturel depuis cette date. Il lui a proposé un échéancier de paiement pour sa dernière facture.

Le fournisseur X a confirmé au médiateur national de l'énergie le bien fondé de sa facturation.

Afin de résoudre le litige, il a précisé à la consommatrice le 24 novembre 2009 que sa consommation régularisée avait été recalculée en prenant en compte les évolutions tarifaires entre novembre 2001 et août 2008 réduisant ainsi le montant de sa dette de 249,09 euros TTC, lui a proposé de lui verser 50 euros TTC pour les désagréments subis et d'établir avec elle un échéancier de paiement pour régler le montant de sa dette de 3665,23 euros TTC.

Le distributeur A a indiqué que la consommatrice n'avait pas donné accès à son compteur pendant 6 ans et demi, malgré les lettres de relance adressées chaque année, qu'une régularisation avait eu lieu en mai 2007 et qu'aucun dysfonctionnement n'avait été constaté.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine un rattrapage de consommations non facturées sur 6 années, en raison de l'absence de relevé du compteur. Le médiateur considère que le distributeur A et le fournisseur X n'ont pas été diligents dans la gestion du contrat de Mme H. En effet, le distributeur affirme avoir adressé à la consommatrice chaque année pendant 6 ans et 4 mois des courriers annonçant le passage du releveur, mais il n'en apporte pas la preuve et n'a entrepris aucune démarche plus efficace. Il n'a donc pas respecté l'annexe 3 bis du cahier des charges de concession pour la distribution publique de gaz naturel qui lui donne obligation de réaliser un relevé spécial si le compteur n'est pas accessible au moins une fois par an lors de la tournée programmée. Le fournisseur a également attendu 6 ans et 4 mois avant de régulariser la consommation en gaz de Mme H. Il n'a donc pas respecté l'article 2 de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel qui impose aux fournisseurs d'éditer une facture « au moins une fois par an en fonction de l'énergie effectivement consommée ».

En outre, le distributeur a indiqué qu'à la suite des absences répétées de relevés depuis octobre 2001, un premier relevé spécial a été effectué le 2 mai 2007. Le fournisseur a quant à lui affirmé que la facture contestée du 28 janvier 2008 régularisait les consommations en gaz de Mme H depuis octobre 2001. Le médiateur en déduit que le fournisseur n'a pas régularisé la consommation de Mme H après le premier relevé spécial de mai 2007.

Cependant, le médiateur considère que la consommatrice, en ne laissant pas l'accès à son compteur pendant 6 ans, partage la responsabilité de l'absence de relevés de son compteur pendant cette période et des conséquences que cela a entraîné

Le médiateur a pris acte de la proposition du fournisseur X de valoriser les consommations facturées en tenant compte des évolutions tarifaires pendant la période du rattrapage (ce qui s'est traduit par une réduction de la dette de 249 euros).

En application de la loi sur la prescription en vigueur au moment des faits la durée du rattrapage des consommations de Mme H ne pourrait être supérieure à 5 ans.

Compte tenu de la responsabilité du distributeur dans l'absence de relevés de compteur pendant plusieurs années, le médiateur estime équitable de réduire la durée du rattrapage des consommations non facturées de la consommatrice à trois ans, ce qui correspond à une consommation de 2987 m³ ce qui représente un montant de 1448,73 euros TTC environ.

En dernier lieu, le médiateur estime que le traitement de la réclamation de Mme H n'a pas été satisfaisant puisqu'elle n'a obtenu aucune explication sur ses factures jusqu'à la saisine du médiateur national de l'énergie. Sur ce point, la proposition de solution du fournisseur X de mettre en place un échancier de paiement et de lui accorder 50 euros TTC pour les désagréments subis paraît donc satisfaisante.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de limiter la durée du rattrapage de consommations en gaz non facturées de Mme H à trois ans.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facture en conséquence, de verser à la consommatrice la somme de 50 euros TTC pour les désagréments subis et d'établir avec elle un échancier de paiement pour régler le montant de sa dette, comme il l'a proposé.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux consommateurs qu'il est de leur intérêt de permettre le relevé de leur compteur tous les ans, et qu'ils s'exposent, en cas d'absence répétée lors de ces relevés annuels, à des frais supplémentaires de relevé spécial, voire à une suspension d'alimentation.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le (s) fournisseur (s) et le(s) distributeur(s) le cas échéant 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, pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 23 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE