

Recommandation n° 2010-140/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: D / W
Représenté par : -

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

L'examen de la saisine

M. D et Mme W ont souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X. La mise en service a été réalisée le 6 juillet 2007 avec un index de départ de 13 598 m³.

Le 9 décembre 2008, ils ont reçu du distributeur A un courrier leur indiquant qu'un dysfonctionnement avait été constaté le 26 novembre précédent sur leur comptage gaz et qu'en conséquence la consommation de gaz rectifiée, calculée sur la base de consommations locales moyennes à caractéristiques identiques, était évaluée à 4955 kWh pour la période du 26 mai au 26 novembre 2008, déduction faite d'un abattement de 10%.

Par courrier du 14 décembre 2008, M. D et Mme W ont contesté la proposition de redressement du distributeur considérant qu'une estimation basée sur l'historique de leur propre consommation serait plus pertinente. Ils citent pour exemple leur consommation du 4 décembre 2007 au 26 mai 2008 de 1665 kWh.

Le 9 février 2009, M. D et Mme W ont reçu du fournisseur X une facture de 233,50 euros TTC pour une consommation calculée de 4955 kWh qu'ils ont refusé de payer.

Le 13 mars 2009, ils ont reçu une facture de 292,56 euros TTC incluant le solde impayé de 233,50 euros TTC. Refusant toujours de régler cette dernière somme, M. D et Mme W ont adressé un courrier de réclamation au fournisseur X le 23 mars suivant.

Le 4 juin 2009, ils ont reçu une nouvelle facture de 1003,10 euros TTC incluant le solde impayé de 233,50 euros TTC et correspondant à une consommation de 1538 m³ pour les périodes du 26 novembre 2008 au 14 mai 2009, du 27 novembre 2008 au 31 mars 2009 et du 1^{er} avril au 14 mai 2009.

Le 15 juin 2009, ils ont envoyé un nouveau courrier de réclamation au fournisseur contestant cette facture anormalement élevée et ont proposé de régler sur 170 jours l'équivalent de la consommation d'un logement présentant des caractéristiques identiques au leur, à savoir 955 m³, soit 463,24 euros TTC.

Le 25 juillet 2009, le fournisseur leur a fait une réponse confirmant que le redressement de gaz pour la période du 28 mai au 26 novembre 2008 était bien de 4955 kWh et qu'ils restaient redevables de 585,73 euros TTC.

En réponse à la demande d'observations du médiateur, le fournisseur X a indiqué qu'au regard des éléments transmis par M. D et Mme W au distributeur A, celui-ci avait révisé la consommation effective pendant la période de blocage à 1381 kWh. En conséquence, la facture du 9 février 2009 de 233,50 euros était annulée et une facture rectificative de 65,07 euros TTC éditée le 23 novembre 2009 leur a été adressée. En revanche, concernant la facture du 4 juin 2009 de 769,60 euros TTC, le fournisseur confirme que 1538 m³ ont été consommés.

De son côté, le distributeur A a indiqué au médiateur qu'au premier relevé semestriel du 15 novembre 2007 un compte-rendu d'anomalie de consommation n'a pas été exploité. Ce document précisait que l'index relevé était de 00065 m³ et que le dernier index enregistré était de 13 777 m³. Il y a alors eu calcul d'un index estimé à 14 102 m³ le 4 décembre 2007. Le 26 mai 2008, l'index du compteur a été relevé à 14 258 m³.

Le 26 novembre 2008, le distributeur s'est aperçu qu'un changement de compteur avait été effectué le 2 octobre 2007 à la suite d'une vérification périodique et d'étalonnage (VPE) mais que cette opération n'avait pas été enregistrée dans son système d'information. Le distributeur a donc à cette date saisi le nouveau compteur avec un index à 0 et la dépose de l'ancien à 14 258 m³. Or, après enquête, le distributeur a précisé que l'ancien compteur avait en fait été déposé avec un relevé de 13 667 m³. En conséquence, il a proposé :

- « d'annuler le dernier redressement du 10 décembre 2009 » ;
- « d'annuler l'ensemble des consommations de 13598 à 14258 de l'ancien compteur » ;
- « de facturer les consommations de 13598 à 13667 » ;
- « de laisser les consommations du nouveau compteur en précisant qu'elles courent en fait depuis le 2 octobre 2007 et non pas le 26 novembre 2008 ».

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation d'un redressement de facturation intervenu suite à un dysfonctionnement du compteur.

Le médiateur considère que le distributeur A a commis dans la présente affaire de nombreuses erreurs d'une part dans la gestion du comptage gaz (compte-rendu d'anomalie de consommation non exploité, calcul d'un index erroné, changement de compteur non enregistré, erreur d'index de dépose) et d'autre part en ne traitant pas la réclamation de M. D et de Mme W qui lui a été adressée directement le 14 décembre 2008.

Bien que les erreurs à l'origine du litige ne lui soient pas imputables, le médiateur considère que le fournisseur X n'a pas été suffisamment diligent dans le traitement de la réclamation de M. D et de Mme W qui n'ont obtenu une réponse à leur premier courrier que 4 mois plus tard.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A, comme il l'a proposé de corriger les consommations à facturer aux consommateurs.

Le médiateur national de l'énergie recommande en outre au distributeur A d'accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour l'ensemble des désagréments subis par M. D et Mme W compte tenu des erreurs qui lui sont imputables.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation des consommateurs en conséquence et de leur accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour avoir répondu tardivement à leur réclamation.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que, dans l'hypothèse où un contrat unique au sens de l'article L. 121-92 du Code de la consommation a été conclu, le distributeur destinataire d'une réclamation qui lui a été adressée par un consommateur est tenu d'y répondre sur le fond dès lors que son objet entre dans son champ de compétence ou, à défaut, de la faire suivre au fournisseur et d'en informer le consommateur.

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 distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. 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 14 avril 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE