

**Recommandation n° 2010-190/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: M. B.
Département : 38

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

L'examen de la saisine

Le 24 avril 2004, Monsieur B. a souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X. Ayant déménagé en janvier 2009, M. B. a demandé la résiliation de son contrat.

Le 2 avril 2009, il a reçu du fournisseur X une facture de résiliation datée du 30 mars 2009 d'un montant de 1 209,39 euros TTC, représentant 30 495 kWh pour la période du 6 mai 2008 au 30 janvier 2009.

M. B. conteste ce montant au regard de ses factures précédentes.

Le 6 avril 2009, il a donc adressé au service clients de son fournisseur un courrier de réclamation pour obtenir des explications sur cette consommation à son sens anormalement élevée.

Le 24 septembre 2009, M. B. n'ayant pas obtenu de réponse du fournisseur a saisi le médiateur national de l'énergie.

Dans ses observations, le distributeur A a indiqué que le consommateur disposait d'un compteur de gaz avec un système de télé-report, installé en avril 1999 à la mise en service du lotissement. Le distributeur a fait valoir qu'il avait détecté un dysfonctionnement d'une partie du système de télé-report (concentrateur) à l'origine d'un décalage entre les index transmis et l'index du compteur. La consommation élevée facturée au consommateur lors de sa résiliation s'explique par ce dysfonctionnement qui empêchait la lecture des consommations enregistrées par le compteur. Il a également transmis un historique des consommations.

Le fournisseur X a confirmé que le dispositif de télé-report présentait un dysfonctionnement. A titre de geste commercial, il a accordé la somme de 50 euros TTC au consommateur.

M. B. a informé le médiateur du règlement des 1 209,39 euros TTC au service contentieux du fournisseur.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation de la facture de résiliation du 30 mars 2009 dont le montant anormalement élevé est la conséquence du dysfonctionnement du système de télé-report.

Le distributeur A a reconnu avoir commis une erreur en ne s'assurant pas que ledit système avait été correctement installé, ce qui a causé un désagrément à M. B. qui a dû, lors de la résiliation de son contrat, régler une somme largement supérieure aux relevés de compteurs erronés qui avaient été jusqu'alors pris en compte dans sa facturation. Le litige a par ailleurs été aggravé par l'absence de réponse du fournisseur au courrier de M. B. du 6 avril 2009, lequel a été contraint de saisir le médiateur.

Le médiateur considère que le dysfonctionnement du système de télé-report peut être assimilé à un dysfonctionnement du système de comptage et qu'il devrait donc faire l'objet de la procédure en vigueur dans ce type de situation, même si les consommations enregistrées directement par le compteur n'ont pas besoin d'être estimées. Cette procédure prévoit en effet deux dispositions importantes pour le consommateur : d'une part une information circonstanciée sur l'origine du rattrapage de facturation qu'il doit subir, et d'autre part un abattement de 10% au titre de l'incertitude. L'information circonstanciée, qui eut été bienvenue dans le cas présent, n'est plus nécessaire. Toutefois, l'abattement peut être mis en œuvre, d'autant plus que l'historique des consommations communiqué par le distributeur A laisse apparaître au 11 mai 2004 une rupture de la chronique des index (index au 02 avril 2004 de 4124 m³ et index au 11 mai 2004 de 3564 m³) qui bien que rectifiée aurait dû l'alerter sur le dysfonctionnement de l'installation de comptage.

Par ailleurs, dans ce type de situation, le médiateur rappelle qu'il convient que le fournisseur, dès qu'il en a connaissance, corrige les prix appliqués aux quantités facturées pour tenir compte de l'évolution des tarifs sur la période réelle de consommation. Le médiateur constate que cette correction a bien été mise en œuvre.

Enfin, le médiateur estime satisfaisant le dédommagement de 50 euros TTC accordé par le fournisseur X à M. B. pour absence de réponse à ses réclamations.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder au consommateur un dédommagement équivalent à 10% des consommations facturées le 30 mars 2009, soit 3000 kWh environ.

Le médiateur recommande en outre que soit étudié, dans le cadre de la concertation, mise en place sous l'égide de la CRE, une évolution des procédures de dysfonctionnement de comptage en gaz et en électricité afin de prendre spécifiquement en considération l'hypothèse d'un dysfonctionnement des instruments attachés à l'appareil de comptage.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs 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 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 12 mai 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE