

Recommandation n° 2011-0035
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : M. A
Département : 60

Fournisseur : X
Distributeur : A
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

M. A a souscrit auprès du fournisseur X un contrat au tarif B1. En date du 16 septembre 2009, il a reçu une facture d'un montant de 4881,70 euros TTC.

Le 19 octobre 2009, M. A a adressé un courrier avec accusé de réception faisant part de sa contestation de cette facture. Il a également expliqué que la maison correspondant au point de livraison litigieux était inhabitée et que le chauffage était toujours en position hors gel. Le consommateur a indiqué ne pas comprendre la consommation qui lui était facturée dans la mesure où il avait depuis plusieurs années un historique de consommation assez bas.

Dans une réponse datée du 14 octobre 2009, confirmant le bien fondé de la facturation, le fournisseur X a expliqué qu'à la suite de plusieurs sous-estimations de sa consommation et à défaut d'index de consommation relevé, un rattrapage avait été effectué.

Le consommateur a réitéré trois fois sa réclamation (le 25 novembre 2009, le 2 décembre 2009 et le 10 février 2010) et a souligné que le compteur de sa résidence était dans la rue et donc accessible. Il a aussi précisé que le compteur avait été changé le 16 mars 2009, le lendemain du rendez-vous fixé avec le distributeur A, et que dès lors le dernier index de sa consommation avait été relevé hors de sa présence. Selon l'information qu'il a pu obtenir du fournisseur X le compteur a été détruit.

Après avoir pris contact avec le Comité de Défense des Usagers du Gaz de Montataire et de sa Région (CDUGMR), M. A a reçu du fournisseur X une proposition de rectification datée du 15 janvier 2010 ramenant sa facture à un montant de 2485,90 euros TTC ainsi qu'une proposition d'échelonnement du solde de cette facture en 4 fois.

En date du 7 avril et du 21 septembre 2010, le fournisseur X a indiqué que le distributeur A avait procédé à la « rectification de l'index de dépose de l'ancien compteur » et ainsi pris en compte l'index 26304 m³ à la place de 30913 m³. Il a aussi précisé que sa facturation tenait compte de l'évolution des tarifs en vigueur sur la période de rattrapage et par conséquent que la somme de 150 euros TTC serait déduite. Par ailleurs, le fournisseur X a pris acte que le consommateur ne souhaitait pas d'échelonnement de paiement.

M. A a maintenu sa contestation de la facturation du fournisseur X, soulignant dans sa saisine au médiateur national de l'énergie qu'il n'avait rien demandé ni accepté. Enfin, il a fait valoir que la consommation postérieure au changement de son compteur était d'un niveau plus cohérent que l'arriéré réclamé par le fournisseur X.

Dans les observations transmises au médiateur, le fournisseur X a confirmé les éléments de réponse qu'il avait adressés au consommateur et a proposé de remettre en place un échelonnement de paiement.

Le distributeur A a expliqué dans ses observations qu' « au regard de l'historique des consommations et après analyse, [il s'est aperçu] que deux relèves erronées avaient faussé l'historique et de ce fait les index relevés invalides et estimés par le QE avaient provoqué un gros rattrapage lors du changement de compteur dont l'index était juste.

Il a aussi insisté sur le fait « que l'ancien compteur matricule 378, année 1997, avait un débit de 10 m³, avec une consommation annuelle sur la période du 25 juillet 2005 au 16 mars 2009 (environ 44 mois) 3206m³/an.

En date du 16 mars 2009, A a procédé au changement du compteur par la pose d'un nouveau compteur avec un débit de 6 m³ matricule 314, année 2009.

Depuis ce changement de compteur, la consommation du 24 juillet 2009 au 23 juillet 2010 est passée à 2031 m³/an. »

Selon le distributeur, « le client a été contacté le 4 janvier 2010 par son fournisseur, pour lui faire part de la proposition de A de revoir l'index de dépose du compteur à 26304.

A priori, pour le client cela paraissait tout à fait correct. Le fournisseur lui a expliqué que la somme qui restera due correspond à une régularisation de consommation faisant suite à des problèmes de relevés et que de ce fait ses estimations étaient très inférieures à la réalité.

Suite à cet entretien et avec l'accord du fournisseur, le distributeur a saisi et validé un redressement en date du 5 janvier 2010 (ci-joint copie du redressement), avec l'index de dépose proposé et accepté par le client et le fournisseur, 26304.

Annulation du 22 juillet 2008 au 16 mars 2009 (22275 - 30913 = 8638 x 11.09 = 95795 kWh)

Facturation du 22 juillet 2008 au 16 mars 2009 (22275 - 26304 = 4029 x 11.09 = 44682 kWh) »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation par M. A de la facture d'un montant de 4881,70 euros TTC que lui a adressé le fournisseur X.

Le médiateur constate que le fournisseur X et le distributeur A indiquent que le rattrapage de consommations est dû à des erreurs d'index de consommations relevés. Cependant, ils n'expliquent pas les raisons pour lesquelles les relevés de consommations ont été rejetés.

Le fournisseur X et le distributeur A précisent également que le compteur de M. A a été changé le 16 mars 2009. Toutefois, ni le fournisseur ni le distributeur ne précisent les raisons ayant conduit au changement du compteur.

Le médiateur note d'après les observations du distributeur A que l'ancien compteur de M. A datait de 1997, ce qui exclut tout changement de compteur fait dans le cadre d'une vérification périodique d'étalonnage (VPE) dont le terme est de vingt ans.

Enfin, le fournisseur X et le distributeur A proposent au consommateur une rectification de l'index de consommation relevé lors de la dépose du compteur de 30913 m³ à 26304 m³, sans fournir d'informations sur les modalités de révision.

Au regard de l'historique de consommation, le médiateur observe que la consommation de M. A baisse de manière significative à partir du 24 juillet 2006 jusqu'au 22 juillet 2008 (dernier relevé d'index exploitable) : avant le 24 juillet 2006 la consommation était en moyenne de 1200 m³ alors qu'entre le 24 juillet 2006 et le 24 juillet 2007 elle était de 586 m³, et de 130 m³ entre le 24 juillet 2007 et le 22 juillet 2008, représentant une diminution totale de consommation à cette dernière date d'environ 90%.

Or, si M. A invoque le fait que sa résidence n'est pas habitée et le chauffage placé sur position hors gel, le médiateur relève qu'à la suite du changement de son compteur le 16 mars 2009 sa consommation est remontée à 2031 m³ sur la période du 24 juillet 2009 au 23 juillet 2010, ce qu'il ne conteste pas.

Ainsi, le dysfonctionnement du compteur paraît l'hypothèse la plus plausible pour expliquer son remplacement et le redressement établi par le distributeur A pour les consommations sur la période du 22 juillet 2008 au 16 mars 2009.

Il s'en déduit que le fournisseur X et le distributeur A ont justifié par des motifs erronés le redressement établi à l'encontre de M. A en indiquant que celui-ci était dû à plusieurs sous-estimations et à défaut d'index de consommation relevé. En tout état de cause, même si un doute subsiste sur l'origine exacte des anomalies de comptage, la procédure pour dysfonctionnement de comptage apparaît la plus appropriée dans la mesure où le compteur a été remplacé et où un redressement a été établi.

.../...

Concernant la période de ce redressement de consommations, le médiateur considère qu'à partir du 24 juillet 2006 le distributeur A a eu la possibilité de détecter à quatre reprises le dysfonctionnement de compteur au vu de la baisse significative des index de consommation constatée à l'occasion des relevés du compteur. De plus, le distributeur A aurait dû être alerté par le rejet de l'index de consommation dans son système d'information le 6 février 2008. Or, à la suite de ce rejet, le distributeur a choisi de faire une estimation de consommation plutôt qu'un contrôle du compteur. Ce n'est qu'un an plus tard, le 16 mars 2009, après que l'index de consommation relevé a été une seconde fois invalidé par son système d'informations que le distributeur A est intervenu pour remplacer le compteur. La détection tardive du dysfonctionnement du compteur justifie donc que le redressement soit limité à une période inférieure à une année, soit du 22 juillet 2008 au 16 mars 2009, comme l'a fait le distributeur A.

Toutefois, concernant le volume des consommations redressées, le médiateur constate que le distributeur A a estimé d'abord qu'il était de 95795 kWh, puis après rectification de 44682 kWh. Sur la période du 22 juillet 2008 au 16 mars 2009, cette dernière estimation représente une moyenne de 188,5 kWh par jour de consommation. Etant donné que les modalités de calcul de ce redressement n'ont pas été transmises au médiateur et que la consommation moyenne de référence prise par le distributeur A est visiblement plus élevée que celle enregistrée postérieurement au changement de compteur (61,4 kWh/jour), le médiateur estime que le redressement devrait être calculé sur cette dernière base. Ainsi, le redressement devrait être effectué selon les modalités suivantes :

- période de redressement : du 22 juillet 2008 au 16 mars 2009, soit 237 jours ;
- période de référence : du 16 mars 2009 au 23 juillet 2010, soit 494 jours ;
- base de référence :
 - $2548 \times 11,09 = 30321,2$ kWh,
 - $30321/494 = 61,4$ kWh/jour ;
- volume de consommations à redresser sur la période : $61,4 \times 237 = 14552$ kWh ;
- abattement de 10% (conformément à la procédure de dysfonctionnement issue de la concertation avec les opérateurs et la Commission de régulation de l'énergie), soit 13097 kWh.

En conclusion, le distributeur A devrait annuler le redressement de 44682 kWh et le remplacer par un redressement de 13097 kWh. Le fournisseur X devrait annuler la facture correspondante et facturer environ 504 euros HT, en tenant compte de la variation des tarifs en vigueur sur la période du 22 juillet 2008 au 16 mars 2009.

Le médiateur constate pour finir que M. A n'a pas été informé des motifs du changement de son compteur. Ce manque d'information a manifestement fait naître des doutes légitimes dans l'esprit de M. A et a contribué à alimenter le litige entre M. A et son fournisseur.

Dès lors que le compteur est l'appareil de mesure servant à établir la facturation, le médiateur estime que le distributeur devrait systématiquement et préalablement informer le consommateur de la date et des raisons du remplacement du compteur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'annuler le redressement de 44 682 kWh et de le corriger à 13 097 kWh sur la période du 22 juillet 2008 au 16 mars 2009, en prenant en compte la moyenne des consommations postérieures au changement de compteur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger en conséquence sa facturation.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs d'électricité et de gaz d'informer systématiquement et préalablement le consommateur de la date, de l'horaire prévisible et des raisons du remplacement de son compteur.

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 10 février 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE