

Paris, le 9 février 2012

Dossier suivi par : X
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXXX
N° de recommandation : 2012-XXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine, confirmée le 10 novembre 2011, relative à un litige vous opposant au fournisseur Y et au distributeur A.

Ce litige concerne la contestation de l'index de dépose de votre ancien compteur, relevé à 52 537 m³, lors du changement de ce dernier le 11 juin 2009. Vous n'avez pas vérifié l'index relevé lors de l'intervention mais vous estimez que la facturation qui a suivi (7 467 m³ pour 16 jours) ne peut que résulter d'une anomalie. Votre consommation moyenne annuelle s'établit à 6 033 m³ en 2009 et 7 077 m³ en 2010. Vous précisez avoir été contraint de régler la facture du 2 septembre 2009 que vous contestiez, afin d'obtenir le rétablissement de votre fourniture de gaz naturel, suspendue pour impayé.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, notamment les observations du fournisseur Y et du distributeur A, je considère qu'il n'y a pas eu d'erreur de relevé lors de la dépose de votre ancien compteur le 11 juin 2009. En effet, l'index relevé à 52 537 m³ me paraît tout à fait cohérent au regard des informations suivantes :

- le 1^{er} décembre 2008, vous avez communiqué au fournisseur Y un index auto-relevé à 47 210 m³,
- le 9 février 2009, l'agent du distributeur A a vu un index à 50 000 m³ à l'occasion du relevé cyclique,
- le 3 avril 2009, vous avez communiqué au fournisseur Y un index auto-relevé à 51 576 m³.

A cet égard, la recrudescence des litiges liés au remplacement des compteurs de gaz oblige à reconsidérer la façon dont cette opération est réalisée. Je pense qu'il serait intéressant, à ce titre, que le distributeur A prenne systématiquement une photographie (numérique) du compteur remplacé, ainsi que du nouveau compteur. Cette disposition permettrait de disposer d'une preuve irréfutable des index relevés à la dépose de l'ancien compteur et à la pose du nouveau compteur.

En revanche, je considère que l'importante consommation facturée le 2 septembre 2009 résulte d'un mauvais calcul de l'index de bascule lorsque vous avez changé d'offre le 1^{er} juillet 2008, et de l'absence de facturation sur la base de votre consommation réelle entre février 2008 et juin 2009.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

En effet, lorsque vous avez souscrit l'offre du fournisseur Y pour la fourniture du gaz naturel à prix fixe sur deux ans, votre index de mise en service pour cette nouvelle offre a été estimé à 43 079 m³. Or, je constate que cet index a manifestement été sous-estimé puisqu'il aboutit à ne vous facturer qu'une consommation de 417 m³ entre le 11 février et le 1^{er} juillet 2008, soit une consommation journalière moyenne de 2,87 m³. Cette consommation est anormalement basse au regard de vos consommations durant des périodes similaires antérieures (13,81 m³ par jour entre février et août 2007) et postérieures (17,39 m³ par jour entre février et août 2010, 12,08 m³ par jour entre février et août 2011). Je considère donc que l'index calculé le 1^{er} juillet 2008 a été sous-estimé d'environ 2 000 m³. Ces 2000 m³ ont été reportés l'année suivante.

C'est ce qui explique que votre consommation entre le 8 août 2007 et le 1^{er} juillet 2008 n'était que de 4 341 m³, alors qu'elle était de 5 993 m³ l'année précédente.

La consommation facturée l'année suivante, 9 458 m³ entre juillet 2008 et juin 2009, s'explique donc par le report de 2 000 m³ au moins qui n'avaient pas été facturés précédemment.

Outre le calcul inapproprié de l'index de changement d'offre, s'est ajoutée une autre anomalie : le rejet par le distributeur A de tous les index relevés entre juillet 2008 et juin 2009.

Le distributeur A m'a en effet indiqué, dans ses observations, qu'il avait rejeté l'index relevé à 50 000 m³ le 9 février 2009 au motif qu'il était ressorti en anomalie pour « consommation trop forte ». Une sous-estimation de l'index (43 748 m³) a été transmise en lieu et place à votre fournisseur. De même pour l'index précédent, relevé le 8 août 2008, le distributeur A a indiqué qu'un index à 43 079 m³ a été relevé. Toutefois, dans la mesure où il est exactement identique à celui qui a été calculé pour le changement d'offre le 1^{er} juillet 2008, il est fort probable que l'index du 8 août 2008 ait également été rejeté par le distributeur A pour la même raison que pour l'index du 9 février 2009.

Je rappelle au distributeur A qu'il est responsable des activités de comptage et qu'il lui incombait, à ce titre, de déterminer un index de bascule fiable. Dans le cas présent, d'après les éléments portés à ma connaissance, le distributeur A disposait d'un historique de consommation d'au moins deux années, ce qui semble suffisant pour calculer un index fiable.

Le distributeur A aurait dû, a minima, mener des investigations complémentaires après avoir constaté que le premier index relevé était incohérent avec l'index calculé. Or, au contraire, le distributeur A a préféré rejeter les deux index relevés postérieurement (les 8 août 2008 et 9 février 2009) au motif qu'ils n'étaient pas cohérents avec l'index qu'il avait (mal) calculé en juillet 2008.

Je considère que l'ensemble de ces anomalies vous ont causé un préjudice important en ne vous permettant pas de prendre conscience de la réalité de votre consommation, ce qui aurait pu vous inciter à mieux la contrôler. De plus, ces erreurs ont légitimement pu vous faire douter du bien-fondé de votre facturation, ce qui a conduit à l'aggravation de votre litige aboutissant à la suspension de votre fourniture de gaz naturel durant une journée. Je considère que le distributeur A devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

En outre, je constate que le fournisseur Y a également choisi de ne pas prendre en compte l'index auto-relevé que vous lui aviez communiqué le 3 avril 2009. Je regrette ce choix alors qu'il n'avait pas eu à sa disposition d'index relevé par le distributeur depuis août 2008. J'estime qu'il aurait pu au moins inciter le distributeur A à mener des investigations complémentaires.

Néanmoins, je note que le fournisseur Y a annulé les frais de 90,69 euros TTC correspondant à l'interruption de la fourniture de gaz naturel et qu'il vous a accordé un geste commercial de 100 euros TTC. De plus, il a indiqué dans ses observations qu'il avait réalisé un nouveau calcul de la répartition de vos consommations entre le 11 février 2008 et le 25 mai 2009 et appliqué les prix du kWh en conséquence, ce qui a abouti à un montant en votre faveur de 157,11 euros TTC. Je considère qu'il s'agit d'une solution de dédommagement satisfaisante.

En conséquence, je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 1 025 euros TTC, équivalent à 2 000 m³ de gaz (19 600 kWh), correspondant à la consommation de gaz à facturer qu'il a jugée incohérente sans avoir mené d'investigations complémentaires.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Je recommande également au distributeur A d'étudier la prise de vue systématique du compteur déposé et du nouveau compteur posé dans le cadre de tout remplacement de compteur, et en particulier dans le cadre des vérifications périodiques d'étalonnage.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies :
Fournisseur Y
Distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :