

N° de saisine : S2010-0734 / DF

Date de la saisine : 27 janvier 2010

**Recommandation n° 2010-442/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mme V.  
Département : 14

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

**L'examen de la saisine**

Mme V. dispose d'un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X au tarif règlementé B1, pour sa résidence secondaire.

A la suite de la réception de sa facture annuelle du 17 juillet 2009, d'un montant de 6 151,88 euros TTC, Mme V. a contesté le volume élevé des consommations facturées. Elle a estimé qu'il ne pouvait s'agir que d'une erreur de facturation, dès lors que sa résidence n'était occupée que 1 ou 2 week-end par mois, et que la température de chauffe était fixée à 15 C° en dehors de ces périodes d'occupation et des deux mois d'été. Suspectant un dysfonctionnement de son compteur, dont elle a souligné la vétusté, Mme V. a sollicité un contrôle de ce dernier.

Le fournisseur X n'a pas répondu à la consommatrice, et lui a adressé une facture rectificative le 20 août 2009 qui a annulé et a remplacé celle de juillet mais a retenu les mêmes modalités de facturation ainsi que le même montant de 6 151,88 euros TTC.

Mme V. a réitéré sa réclamation.

Le 26 mai 2010, à la suite de la saisine du médiateur, le fournisseur X a adressé à Mme V. un courrier afin de lui confirmer le bien fondé de la facture contestée, en précisant que cette dernière était basée sur l'auto-relevé de sa consommation réelle transmis le 19 mai 2009. Le fournisseur lui a, par ailleurs, transmis un état de ses paiements depuis juin 2003, ainsi que le détail de sa consommation journalière (7,63 m³), et a accordé à la consommatrice 50 euros TTC à titre de geste commercial.

Dans ses observations au médiateur, le fournisseur X a précisé que les factures annuelles adressées à Mme V. depuis juin 2003 étaient basées sur des index estimés transmis par le distributeur A. Il a donc indiqué que la facture d'août 2009 régularisait les consommations réelles de la consommatrice du 11 juin 2003 au 20 août 2009, et qu'elle était donc justifiée. Il a également précisé avoir proposé des solutions à Mme V. pour éviter les estimations d'index (déplacement du compteur pour le rendre accessible et factures intermédiaires basées sur des auto-relevés) et lui avoir accordé 50 euros TTC à titre de dédommagement.

Le distributeur A, pour sa part, a indiqué que les relevés cycliques du compteur de Mme V. n'avaient pas eu lieu en raison d'un compteur inaccessible et de l'absence de la consommatrice lors du passage de l'agent. Il a précisé qu'avant janvier 2010 « *le courrier "annonce passage releveur" n'était pas envoyé aux clients en résidence secondaire* ». Le distributeur a indiqué que le compteur, âgé de 18 ans, a fait l'objet d'un contrôle visuel le 17 novembre 2009 qui n'a pas mis en évidence de défaut sur ce dernier.

**Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine la contestation des consommations mises à la charge de Mme V. par sa facture annuelle du 17 juillet 2009.

L'analyse des consommations facturées à Mme V. montre effectivement une hausse importante des consommations (augmentation de 123 940 kWh) mises à sa charge entre la facture annuelle du 19 juin 2008 et celle du 17 juillet 2009.

Le médiateur considère que cette hausse peut avoir plusieurs causes plausibles :

.../...

- un changement dans les habitudes de consommation de Mme V.,
- une erreur ou une absence de relevé d'index,
- un dysfonctionnement de compteur.

Hormis d'importants travaux de rénovation et le changement de sa chaudière en 2005, qui auraient dû permettre de réduire sa consommation de gaz naturel, Mme V. n'indique pas avoir changé ses habitudes de consommations ni le temps d'occupation de sa résidence secondaire.

Le distributeur A et le fournisseur X expliquent cette hausse par le rattrapage de consommations depuis 2003.

L'historique de facturation de Mme V. montre en réalité que la facturation de cette dernière s'est basée exclusivement sur des estimations entre octobre 2005 et avril 2009, et que sa dernière facturation fondée sur un relevé du compteur date du 5 septembre 2005.

Ainsi la facture annuelle du 17 juillet 2009 a régularisé les consommations de 4 années, soit du 5 septembre 2005 (date du dernier relevé d'index réel ayant servi de base à la facture rectificative du 12 septembre 2005) au 19 mai 2009. Cette régularisation tardive, aggravée par des estimations d'index sous-évaluées de plus de 60% par rapport aux consommations relevées antérieurement, peuvent donc expliquer pour partie le montant des consommations facturées.

Toutefois, Mme V. suspecte également un dysfonctionnement sur son compteur qu'elle impute à sa vétusté. Le distributeur A indique qu'un contrôle visuel n'a pas révélé d'anomalie. Cependant, l'historique des consommations révèle qu'entre septembre 2005 et mai 2009, Mme V. a consommé environ 146 854 kWh, ce qui correspond à une consommation moyenne annuelle d'environ 36 700 kWh. Or, le logement de la consommatrice constitue sa résidence secondaire, pour laquelle elle a consenti, en 2005, à d'importants travaux de rénovation afin d'en améliorer l'isolation. Elle a également installé une chaudière neuve en 2005, et fait procéder à son contrôle régulièrement.

Ainsi, le niveau de consommation annuel relevé semble incohérent au regard des habitudes de consommation et d'occupation de la demeure de Mme V.. Cette analyse est d'ailleurs confortée par l'estimation personnalisée réalisée à partir du simulateur fourni par le fournisseur X sur son site internet qui évalue la consommation annuelle de la consommatrice entre 9 188 et 11 230 kWh.

En conséquence, bien que le rattrapage de consommations sur 4 ans explique pour partie la hausse constatée, le médiateur estime qu'il existe suffisamment d'éléments pour soupçonner un dysfonctionnement du compteur mis en service il y a 18 ans, et qui doit d'ailleurs être remplacé dans les 2 ans. Dans ces conditions, le médiateur considère que le distributeur devrait procéder à l'étalonnage du compteur à ses frais, quels que soient les résultats de cette mesure (cf. recommandation n° 2009-003).

Au-delà des causes du niveau élevé du rattrapage de facturation, il est indéniable que le litige est né de l'absence de facturation de la consommatrice sur la base de ses consommations réelles pendant 4 ans.

Cette absence de prise en compte des consommations réelles est imputable en partie au distributeur A, qui n'a pas relevé le compteur de la consommatrice en 2006, 2007 et 2009, mais également au fournisseur X qui n'a pas tenu compte pour l'établissement de ses factures du relevé spécial effectué par le distributeur GDRF le 17 novembre 2008.

Concernant la responsabilité du distributeur A : les différentes versions du catalogue des prestations du distributeur A, applicables dès 2006, « *le relevé de compteur est effectué par le distributeur avec la fréquence suivante : semestrielle pour les options tarifaires T1 (jusqu'à 6000 kWh) et T2 (entre 6000 et 300 000 kWh) du tarif d'acheminement. Si l'index n'est pas accessible au moins une fois par an lors de la tournée programmée du distributeur, un relevé obligatoire est réalisé hors tournée et facturé (relevé spécial)* ». Ces dispositions rappellent l'obligation du distributeur de relever le compteur au moins une fois par an.

.../...

Le distributeur indique que l'absence de relevés résulte de l'inaccessibilité du compteur et de l'absence de Mme V. lors du passage de l'agent releveur. Cependant, le distributeur ne peut s'exonérer de son

obligation de relever le compteur en invoquant l'absence de la consommatrice puisqu'il reconnaît lui-même qu'il n'informait pas les clients en résidence secondaire du passage d'un agent avant janvier 2010. De plus, le distributeur opère une distinction selon la nature de la résidence (principale ou secondaire) qui n'est pas prévue par les dispositions précitées. En conséquence, en ne relevant pas pendant deux années consécutives le compteur de Mme V. et en ne lui adressant pas de courrier l'informant du passage d'un agent releveur, le distributeur n'a pas respecté ses obligations et devrait dédommager Mme V. des désagréments subis du fait de l'importance du montant des consommations facturées lors de la régularisation d'août 2009.

Concernant la responsabilité du fournisseur X, l'article L121-91 du code de la consommation dispose que le fournisseur est tenu d'établir « *au moins une fois par an, une facturation en fonction de l'énergie consommée* ». Dans le cas présent, le fournisseur X a adressé à Mme V. entre septembre 2005 (date de la dernière facture éditée sur index réel) et juillet 2009, trois factures annuelles basées sur des index estimés. Or, le distributeur A indique avoir effectué un relevé spécial le 17 novembre 2008 (index à 30 608 m<sup>3</sup> mentionnés sur l'historique de consommation) et l'avoir transmis au fournisseur X. De plus, au regard de la prestation « *Relevé spécial hors changement de fournisseur* » du catalogue des prestations du distributeur A, on peut constater que le fournisseur a la possibilité de demander un relevé spécial de sa propre initiative, notamment en cas d'absence du consommateur lors des relevés cycliques.

Ainsi, bien que disposant des moyens nécessaires pour éditer une facture par an basée sur des index réels, le fournisseur X n'a pas respecté les dispositions de l'article L121-91 du code de la consommation précitées. Le médiateur estime en conséquence que le fournisseur X devrait également dédommager Mme V. à ce titre.

Par ailleurs, il ne peut être reproché à Mme V. de ne pas avoir laissé accès à son compteur au distributeur A au moins une fois par an ainsi qu'elle s'y est obligée au terme du contrat conclu avec le fournisseur X. En effet, du fait de la pratique ayant consisté à ne pas informer les clients en résidence secondaire du passage d'un agent, Mme V. n'a pu connaître les dates exactes retenues par le distributeur pour effectuer les relevés d'index. De plus, lorsqu'elle a été informée d'un relevé spécial, en novembre 2008, Mme V. a donné accès à son compteur et a ainsi respecté ses engagements contractuels.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de faire procéder à l'étalonnage du compteur de Mme V., à ses frais quels que soient les résultats de l'expertise, et de lui accorder 100 euros TTC en dédommagement des désagréments subis du fait de l'absence de relevés de son compteur pendant plusieurs années.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à Mme V. 50 euros TTC, ainsi qu'il a proposé, pour absence de réponse à ses réclamations ainsi que 100 euros TTC en dédommagement des désagréments subis du fait de l'absence prolongée de factures annuelles basées sur sa consommation réelle.

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 30 septembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE