

Recommandation n° 2010-054/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : **Monsieur C**

Fournisseur : **X**
Distributeur : **A**
Energie : **Gaz naturel**

L'examen de la saisine

Monsieur C a souscrit un contrat auprès du fournisseur X pour la fourniture en gaz naturel de son logement, dont la mise en service est datée au 15 mars 2007. Jusqu'en janvier 2008, il n'a reçu que des factures basées sur des index estimés. Par la suite, la facturation du consommateur a été interrompue jusqu'en avril 2009, date à laquelle il a reçu une facture reprenant les consommations sur la période de novembre 2007 à mars 2009 (147 345 kWh) pour un montant de 6658,68 euros TTC. Le consommateur a contesté cette facture par courrier, estimant qu'elle était anormalement élevée et qu'il avait averti le fournisseur X de l'absence de facturation par téléphone à plusieurs reprises. Il lui a adressé un chèque de 3000 euros, correspondant selon lui à sa consommation. M. C estime que le blocage dans l'édition de ses factures l'a privé de visibilité sur le niveau de sa consommation en 2008, qu'il juge très élevé, et qu'il aurait vraisemblablement fait diagnostiquer s'il avait reçu régulièrement ses factures bimestrielles.

En réponse à la demande d'observations du médiateur, le fournisseur X a expliqué l'interruption dans l'envoi des factures par un dysfonctionnement de son système informatique identifié et résolu, mais a confirmé le bien-fondé de la facture litigieuse. Il a indiqué avoir déjà octroyé à son client un dédommagement de 50 euros et consentir également à un abattement de 50 % du montant des abonnements sur la période du blocage, soit 130,05 euros TTC, sur sa facture de septembre 2009.

Le distributeur A, également interrogé par le médiateur, a expliqué le montant anormalement élevé de la facture contestée par un index de mise en service vraisemblablement erroné. Il a indiqué avoir utilisé l'index de résiliation du prédécesseur de M. C (39 868 m³) pour la mise en service, en conformité avec les procédures établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Le distributeur a toutefois indiqué que le relevé semestriel effectué le 13 mars 2007, soit 2 jours avant la mise en service, était de 43 140 m³. Le consommateur s'est donc vu imputer 3272 m³ qu'il n'a pas consommés (soit 1400 euros environ). Le distributeur a proposé d'opérer un redressement correspondant à un abattement du volume des consommations dont M. C n'est pas responsable.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine l'imputation au consommateur, à l'occasion de sa mise en service, de consommations antérieures à la sienne, ainsi que le blocage de sa facturation pendant plusieurs mois.

Le médiateur estime que le distributeur A, qui avait enregistré un index relevé peu avant la mise en service de M. C très supérieur à l'index de résiliation de son prédécesseur, n'aurait pas dû communiquer au fournisseur X l'index de résiliation du prédécesseur comme index de mise en service. De plus, le relevé semestriel de septembre 2007 (44 667 m³) n'a pas été pris en compte, puisque c'est un index estimé (40 196 m³) qui a été transmis au fournisseur. Ces éléments attestent d'un dysfonctionnement dans la chronique d'index du consommateur imputable au distributeur A.

Le distributeur indique avoir mis en œuvre la procédure de mise en service établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Cette procédure (Procédure de mise en service d'un local existant rattaché à un CAD dans sa version du 7 juin 2007) ne prévoit nullement, dès lors que le distributeur en est informé comme c'était le cas en l'espèce, l'imputation des consommations antérieures à la mise en service.

Concernant le blocage de facturation, le médiateur considère que le dédommagement versé par le fournisseur X au consommateur ainsi que sa proposition d'un abattement de la moitié du montant des abonnements sur la période de blocage à la suite de la saisine ne sont pas suffisants à dédommager M. C des désagréments qu'il a subis.

Pour la résolution des litiges liés à un blocage de facturation, et lorsque les consommations facturées ne sont pas contestées, le médiateur recommande un abattement de 10 % de la facture reçue à la reprise de la facturation. Concernant le litige de M. C, et compte-tenu de l'irrégularité de la facture éditée en avril 2007, le médiateur estime qu'un abattement de 10 % des consommations réelles sur la période d'absence de facture serait plus approprié. A partir de la consommation annuelle moyenne du foyer entre mars 2007 et mars 2009 après correction de l'index de mise en service (soit environ 58500 kWh), le médiateur a évalué à environ 340 euros cet abattement sur la période d'absence de facturation (sur la base du tarif le plus élevé pour la période). Il convient d'en déduire le geste commercial déjà intervenue en septembre 2009.

Le médiateur estime que la forte sous-estimation des consommations facturées à M. C entre la mise en service de son contrat et novembre 2007 causée par le rejet des index relevés en mars et septembre 2007 par le système informatique du distributeur A, ainsi que le blocage ultérieur dans l'édition de ses factures ont eu pour conséquence la découverte tardive de son niveau réel de consommations, exceptionnellement élevé. Ils l'ont privé de la possibilité d'adapter ses usages ou de faire procéder à un contrôle de ses équipements. Le médiateur rappelle que le consommateur s'est manifesté auprès de son fournisseur à plusieurs reprises par téléphone pour lui signaler l'anomalie, en vain. Au regard de ces éléments, le médiateur estime qu'un dédommagement complémentaire doit lui être accordé, sous la forme d'un abattement supplémentaire de 10 % des consommations sur la période de d'absence de factures (soit à nouveau environ 340 euros) pour le dédommager de la perte de chance de réduire ses consommations, trois fois plus élevées que la consommation moyenne d'un client chauffé au gaz.

Ce dédommagement doit être supporté pour moitié par le fournisseur X et par le distributeur A compte tenu de leurs responsabilités respectives dans le dysfonctionnement de facturation : le distributeur A pour avoir communiqué un index très sous-estimé en lieu et place du relevé de compteur de septembre 2007, et le fournisseur X pour ne pas avoir facturé du tout le consommateur ni lui avoir communiqué les relevés de son compteur pendant plus d'un an.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de mettre en œuvre le redressement qu'il a proposé et d'accorder à M. C un dédommagement de 170 euros.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'annuler la facture litigieuse et d'établir une nouvelle facture conforme au redressement susvisé pour la période entre la mise en service et mars 2008. Le médiateur recommande également au fournisseur X de porter au crédit du consommateur la somme de 330 euros (340 euros augmentés de 170 euros pour les abattements, desquels viennent en déduction les gestes déjà effectués à hauteur de 180 euros) et de lui accorder un échéancier pour le règlement de la dette au moins égal à la période de blocage de sa facturation (soit 17 mois minimum).

Le médiateur recommande aux distributeurs d'utiliser pour toute mise en service, et en l'absence d'index auto-relevé le dernier index réel dont ils disposent antérieurement à cette demande, à la suite d'un relevé du compteur par exemple, et non l'index de résiliation du prédécesseur.

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. 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 23 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE