



Réf. 480718-349786757/JC

Recommandation n° 2009-157

relative à la saisine de l'association UFC-Que Choisir au nom et

pour le compte de M. B. en date du 23 décembre 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 23 décembre 2008 par l'association UFC-Que Choisir au nom et pour le compte de M. B. d'un litige avec le fournisseur X.

M. B. conteste le redressement de facturation d'un montant de 1187,23 euros TTC faisant suite au constat de dysfonctionnement de son compteur.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Le 8 décembre 2007, le compteur de gaz naturel de M. B. a été remplacé par le distributeur GrDF au motif qu'il n'enregistrait plus les consommations depuis le 6 mai 2006.

Le 3 mars 2008, M. B. a reçu une facture de 1419,28 euros TTC dont 1187,23 TTC euros au titre du redressement de ses consommations entre le 6 mai 2006 et le 8 décembre 2007.

Le 10 mars 2008, M. B. a écrit à son fournisseur X pour contester ce redressement en arguant que le service client du fournisseur X lui aurait signalé que les frais de changement de compteur et les consommations non facturées en raison du dysfonctionnement de son compteur ne seraient pas à sa charge.

N'ayant eu aucune réponse de la part du fournisseur X, M. B. a demandé à l'association UFC-Que Choisir de prendre en charge sa réclamation. L'association UFC-Que Choisir a écrit au fournisseur X le 23 juin 2008, pour contester le bien-fondé de la facture litigieuse et pour préciser que le compteur de M. B. avait été relevé quatre fois de mai 2006 à novembre 2007 sans que les agents du distributeur GrDF n'aient constaté de dysfonctionnement.

Le 21 août 2008, le fournisseur X a confirmé, par courrier, à M. B. le redressement de ses consommations du 6 mai 2006 au 8 décembre 2007 et lui a expliqué que son compteur avait été

relevé par des agents différents de mai 2006 à novembre 2007 et que, dès lors, son dysfonctionnement n'avait pas pu être constaté plus tôt.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du distributeur GrDF le 10 juillet 2009.

Le 30 juillet 2009, le distributeur GrDF a expliqué au médiateur national de l'énergie que le compteur de M. B. s'est bloqué du 6 mai 2006 au 8 décembre 2007. Dès lors le distributeur GrDF a indiqué au médiateur national de l'énergie que l'estimation de ses consommations, pour la période de dysfonctionnement de son compteur, avait été réalisée en se basant sur une période de référence allant du 13 mai 2005 au 6 mai 2006 et couvrant donc une année entière de consommations. Le distributeur GrDF a signalé que sur cette période la consommation journalière de M. B. a été arrondie à 4,7 m³. La consommation de M. B., sur la période allant du 16 mai 2008 au 12 mai 2009, soit postérieurement au changement de son compteur, était de l'ordre de 5,1 m³ par jour.

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 24 décembre 2008.

Le 11 mars 2009, le fournisseur X a déclaré au médiateur national de l'énergie que le compteur de M. B. n'enregistrait plus les consommations de gaz naturel sur la période du 6 mai 2006 au 8 décembre 2007.

Le fournisseur X a souligné que le distributeur GrDF avait estimé la consommation effective de M. B. pendant cette période, à 27 122 kWh en se basant sur une consommation journalière de 4,7 m³. Cette estimation a donné lieu à l'édition d'une facture le 3 mars 2008 d'un montant de 1419,28 euros TTC dont 1187,23 TTC euros correspondant aux consommations redressées.

Le fournisseur X a précisé que depuis le remplacement du son compteur la consommation de M. B. est de l'ordre de 4,94 m³ par jour. Le fournisseur X a indiqué également que son courrier du 21 août 2008 donnait à M. B. les explications souhaitées et confirmait que les consommations estimées dans le cadre du redressement étaient cohérentes.

En dernier lieu, le fournisseur X a souligné que M. B. n'avait pas invoqué d'éléments nouveaux permettant de revoir le redressement litigieux, mais a proposé d'échelonner le règlement de son solde en plusieurs mensualités.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine plusieurs anomalies dans la détection et la correction du dysfonctionnement du compteur du consommateur :
 - la détection tardive du défaut d'enregistrement des consommations de l'intéressé ;
 - une méthode d'évaluation du redressement non conforme à la procédure établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie ;
 - une mauvaise information du consommateur sur les paramètres du redressement.

Sur la détection tardive du défaut d'enregistrement des consommations de M. B.

- Le médiateur national de l'énergie considère que le distributeur GrDF aurait pu détecter le dysfonctionnement de compteur de M. B. dès le relevé du mois de mai 2007 puisqu'aucune consommation n'avait été enregistrée par le compteur entre mai 2006 et mai 2007.
- Il a fallu quatre relevés successifs (mai 2006, novembre 2006, mai 2007 et novembre 2007) pour que le dysfonctionnement du compteur de M. B. soit détecté, alors que son compteur est resté sur la même position pendant toute cette période.

- A cet égard, le fournisseur X a expliqué au consommateur, par son courrier du 21 août 2008, que « *les compteurs étant relevés par des agents différents, cette panne n'a pas pu être constatée plus tôt* ». Le médiateur national de l'énergie estime cette remarque du fournisseur X incohérente car elle laisse entendre que la détection d'un blocage de compteur repose uniquement sur la mémoire des agents en charge du relevé. Il est évident au contraire que les relevés de compteur sont enregistrés dans un système d'information capable de détecter automatiquement ce type d'anomalie.
- Selon la recommandation n°2009-153, le médiateur national de l'énergie admet que deux relevés de compteur indiquant le même index ne constituent pas un indice suffisant pour suspecter un dysfonctionnement de compteur. En revanche, trois relevés de suite identiques constituent un indice raisonnable sur une période significative de temps pour que le distributeur GrDF soupçonne un dysfonctionnement du compteur et vérifie cette éventualité.
- Le médiateur national de l'énergie considère que le distributeur disposait de suffisamment d'éléments objectifs pour soupçonner un dysfonctionnement de compteur au bout d'une année et investiguer le dossier dans le cadre de sa mission de contrôle de conformité des points de livraison. Le consommateur de bonne foi n'a pas à supporter seul les conséquences de la défaillance du distributeur. En conséquence, le médiateur estime équitable de limiter la durée du redressement à une année

Sur la méthode d'évaluation du redressement non conforme à la procédure établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie

- Le médiateur national de l'énergie s'étonne des modalités utilisées par le distributeur GrDF pour établir le redressement de facturation. En effet, le redressement effectué par le distributeur GrDF n'est pas conforme à la « *procédure dysfonctionnement de compteur et redressement des consommations* » établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie¹.
- Le distributeur GrDF a en effet omis d'appliquer au calcul des consommations à redresser l'abattement de 10% justifié par l'incertitude relative à cette estimation. Le distributeur GrDF devra appliquer cet abattement aux consommations redressées de M. B.

Sur la mauvaise information du consommateur sur les paramètres du redressement préalablement à sa facturation

- Le consommateur estime que le fournisseur X l'aurait induit en erreur en lui indiquant que les frais de changement de compteur et les consommations non facturées en raison du dysfonctionnement de son compteur ne seraient pas à sa charge.
- Le médiateur national de l'énergie souligne que l'article 19 du contrat de concession pour la distribution publique en gaz naturel stipule que « *lorsqu'une erreur est constatée dans l'enregistrement des consommations, un redressement de facturation est effectué par le concessionnaire dans la limite autorisée par les textes applicables en matière de prescription. Pour la période où ces appareils ont donné des indications erronées, les quantités d'énergie livrées sont déterminées par comparaison avec les consommations des périodes similaires au regard de l'utilisation du gaz, précédant la date du constat, ou à défaut, par analogie avec celles de clients présentant des caractéristiques comparables.* »
- Par conséquent, le médiateur national de l'énergie confirme que la facturation des consommations à redresser est bien à la charge du consommateur. En revanche, aucun frais de changement de compteur ne saurait lui être facturé, ce qui n'a au demeurant pas été le cas.
- Le médiateur national de l'énergie estime en outre que le traitement de la réclamation de M. B. par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant. En effet, une seule réponse écrite a été

¹ Procédure dysfonctionnement de compteur et redressement des consommations - V1.0 du 7 décembre 2007

adressée à M. B., en dépit de ses nombreux courriers de réclamations, et au terme d'un délai de cinq mois. Le médiateur national de l'énergie considère qu'il serait équitable de dédommager M. B. de 50 euros pour les désagréments qu'il a subis dans le traitement de sa réclamation.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF :

- de limiter la période de redressement à un an, en prenant comme base une consommation journalière de 4,7 m³ ;
- d'appliquer un abattement de 10% sur le total des consommations à redresser ;
- de communiquer le nouveau redressement au fournisseur X.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de corriger la facturation de M. B. en fonction du nouveau redressement établi par le distributeur GrDF ;
- d'accorder à M. B. la somme de 50 euros TTC pour les désagréments subis dans le traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour à la Directrice générale de GrDF, au fournisseur X ainsi qu'à l'association UFC-Que Choisir et au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur GrDF et le fournisseur X 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 feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 15 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE