

Paris, le 11 juin 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0740

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Le 14 janvier 2013, le distributeur A est intervenu sur votre installation et a constaté un dysfonctionnement de votre compteur de gaz naturel. Il a alors remplacé votre compteur et vous a ensuite adressé un courrier vous indiquant qu'un redressement de vos consommations devait être effectué. Il a ainsi estimé les consommations non comptabilisées du 11 janvier 2012 au 14 janvier 2013 à 1 301 m³, soit 14 265 kWh. Le 3 septembre 2013, vous avez reçu une facture du fournisseur Y d'un montant à payer de 24,57 euros TTC, ne comportant aucune consommation jusqu'au 14 janvier 2013, ainsi que les consommations enregistrées par votre nouveau compteur jusqu'au 10 juillet 2013. Puis, le 6 septembre 2013, vous avez reçu une nouvelle facture d'un montant de 878,39 euros TTC comportant le redressement précité. Vous avez alors contesté le redressement effectué au motif que vous n'aviez pas vérifié les index des compteurs, que le montant réclamé pour l'année 2012-2013 était beaucoup plus important que pour les années précédentes et que le technicien intervenu vous aurait indiqué qu'aucun redressement de consommation ne serait effectué. N'obtenant pas satisfaction, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur Y dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* », que j'ai mise en place. Celui-ci vous a confirmé le blocage de votre compteur. Il vous a également expliqué que le distributeur A avait procédé à l'estimation des consommations non enregistrées « *en tenant compte des indices climatiques de la période* ». Il vous a donc confirmé la consommation ainsi redressée, vous indiquant qu'elle était cohérente avec votre historique de consommation ainsi qu'avec les conditions climatiques de cette période. Enfin, il vous a proposé de vous accorder un échéancier de paiement. Insatisfaite, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointe en annexe).

J'ai d'abord analysé les consommations enregistrées par votre compteur, qui ont atteint :

- 724 m³ du 31 juillet 2009 au 12 janvier 2010,
- 807 m³ du 12 janvier 2010 au 12 juillet 2010,
- 782 m³ du 12 juillet 2010 au 12 janvier 2011,
- 668 m³ du 12 janvier 2011 au 11 juillet 2011,
- 749 m³ du 11 juillet 2011 au 11 janvier 2012,

Page 1 sur 4

- 281 m³ du 11 janvier 2012 au 10 juillet 2012,
- 0 m³ du 10 juillet 2012 au 14 janvier 2013,
- 1 101 m³ du 14 janvier 2013 au 10 juillet 2013,
- 722 m³ du 10 juillet 2013 au 10 janvier 2014.

Il apparaît donc clairement que votre compteur a enregistré une consommation anormalement basse du 11 janvier au 10 juillet 2012, puis nulle du 10 juillet 2012 au 14 janvier 2013. Sauf modification de vos usages et habitudes de consommation, que vous n'avez pas évoquée, une telle évolution ne peut résulter que d'un dysfonctionnement de votre compteur. En pareil cas, un redressement de vos consommations était donc justifié et prévu à l'article 5.2 des conditions générales de vente du fournisseur Y.

Je vous précise que la procédure « *Dysfonctionnement de compteur et redressement des consommations* »¹, définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), prévoit que le redressement des consommations soit calculé, soit sur la base d'un historique exploitable, soit sur la base des consommations moyennes annuelles habituellement constatées pour les consommateurs disposant des mêmes caractéristiques tarifaires. Il convient ensuite d'appliquer un abattement de 10 % aux consommations ainsi recalculées. En outre, en vertu des règles de prescription en vigueur (article L. 137-2 du Code de la consommation), la période redressée se termine à la date de remplacement du compteur et ne peut remonter au-delà de deux ans.

Le distributeur A m'a transmis le détail du redressement qu'il a effectué (voir annexe 2 bis). Je constate qu'il a utilisé comme période de référence celle du 12 janvier 2011 au 11 janvier 2012, au cours de laquelle vous aviez consommé 15 581 kWh pour 1 466,4 degrés jours unifiés² (DJU).

Il a ensuite appliqué la moyenne de kWh/DJU au nombre de DJU comptabilisés au cours de la période redressée (1 781,6 DJU). Enfin, il a déduit la consommation déjà enregistrée par votre compteur au cours de la période redressée et appliqué l'abattement de 10 %.

Ce calcul peut être détaillé comme suit :

- Consommation de référence : 1 417 m³ du 12 janvier 2011 au 11 janvier 2012, soit 0,09663 m³/DJU,
- Consommation estimée du 11 janvier 2012 au 14 janvier 2013 : 1 781,6 DJU x 0,09663 = 1 722 m³,
- Déduction de la consommation déjà enregistrée et application de l'abattement de 10 % : $(1\,722\text{ m}^3 - 281\text{ m}^3) \times 0,9 = 1\,297\text{ m}^3$ (la différence avec les 1 301 m³ redressés s'expliquant par le calcul du distributeur A, qui a été effectué sur la base de kWh et prend en compte les variations du coefficient de conversion en énergie au cours de la période considérée).

Je vous confirme que la méthode employée est conforme à la procédure précitée. Elle est d'ailleurs d'une grande précision puisqu'elle permet de prendre en compte les évolutions climatiques et d'affiner au mieux une estimation des consommations.

¹ Disponible sur le site www.gtg2007.com

² Les degrés jour unifiés ou DJU sont calculés pour un lieu donné sur la base de la différence entre 14°C et la température extérieure moyenne constatée chaque jour. La somme des DJU sur une période est corrélée aux besoins de chauffage d'un bâtiment et permet de comparer les besoins de chauffage sur deux périodes différentes.

En revanche, je note que la méthode employée par le distributeur A n'est pas publiée sur son site internet, ce qui permettrait aux consommateurs d'être mieux informés. De plus, le courrier qu'il vous a adressé ne comportait pas les modalités de calcul du redressement, mais simplement les consommations déjà enregistrées et le complément à facturer. J'estime que ces informations n'étaient pas suffisantes pour vous permettre de comprendre les modalités de calcul du redressement, ce qui est en partie à l'origine de votre réclamation. Aussi, il me paraît équitable que le distributeur A vous accorde un dédommagement.

Je remarque également que le distributeur A a détecté le dysfonctionnement de votre compteur dès le deuxième relevé anormal, ce qui est satisfaisant. Il ne peut, en effet, pas lui être reproché de ne pas s'être aperçu du dysfonctionnement au cours du relevé du 10 juillet 2012, puisque la consommation avait baissé, mais cette baisse aurait pu s'expliquer par une évolution de vos usages, de votre taux d'occupation, etc.

Je constate également que le distributeur A a détecté le dysfonctionnement le 14 janvier 2013, et vous a adressé un courrier vous informant du problème dès le 21 janvier 2013, ce qui est satisfaisant.

Dès lors, le montant qui vous a été réclamé au cours de l'année 2013, comprenant la facture annuelle du 3 septembre 2013 et celle du 6 septembre 2013, régularise l'ensemble de vos consommations du 11 janvier 2012 au 10 juillet 2013 et est dû.

L'échéancier fixé en juillet 2012 (d'un montant total de 899,80 euros TTC) n'était pas suffisant pour couvrir l'ensemble de vos consommations, puisqu'il était basé sur des consommations erronées, le compteur ayant déjà commencé à dysfonctionner. Par ailleurs, l'hiver 2012-2013 a été particulièrement long et rigoureux selon Météo-France. Je vous précise à cet égard que cela peut expliquer que votre consommation de janvier à juillet 2013 ait été beaucoup plus importante que les années précédentes. C'est également pour cette raison que je considère ne pas disposer d'élément permettant de remettre en question l'index de pose de votre nouveau compteur, dont vous avez d'ailleurs attesté par écrit l'exactitude.

En revanche, le fournisseur Y ne vous a adressé la facture correspondante que le 6 septembre 2013. Je considère que ce délai est anormalement long et a contribué à perturber la bonne compréhension du redressement. En effet, j'estime qu'il aurait été préférable qu'il interrompe son cycle de facturation et vous adresse une facture dès réception du redressement, ce qui aurait évité de vous adresser les deux factures concomitamment. Ceci aurait été d'autant plus justifié qu'une partie de la période redressée était déjà censée être facturée en juillet 2012. Enfin, il aurait pu s'apercevoir de l'insuffisance des mensualités fixées et réévaluer l'échéancier de paiement. Je considère donc qu'il devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

Par ailleurs, j'observe que le fournisseur Y a réparti la consommation redressée, afin d'appliquer les différents prix en vigueur au cours de cette période, ce qui est satisfaisant.

Enfin, le fournisseur Y a proposé de vous accorder un échéancier de paiement. Je considère que celui-ci devra être adapté à votre situation.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour ne pas vous avoir transmis le détail du calcul de son redressement, ce qui a contribué à votre litige.

Je recommande également au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments consécutifs au délai anormalement long d'intégration du redressement à sa facturation et de mettre en œuvre l'échéancier de paiement qu'il a proposé.

Enfin, dans l'intérêt collectif des consommateurs, je recommande au distributeur A de veiller à transmettre systématiquement aux consommateurs dont le compteur a dysfonctionné le détail du calcul du redressement des consommations, permettant de le vérifier, et de publier sur son site internet lesdites modalités.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si votre fournisseur et/ou le distributeur refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y et le distributeur A 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert