



Réf. 480718-328929482/CL

Recommandation n°2009-156
relative à la saisine de Mademoiselle P. en date
du 14 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 14 novembre 2008 par Mademoiselle P. d'un litige avec le fournisseur X.

Mlle P. conteste le montant élevé (1570,97 euros TTC) de sa facture de gaz et soupçonne un 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

Mlle P. conteste sa facture de gaz du 25 juillet 2008 qui met à sa charge une consommation de 33 857 kWh entre le 17 janvier et le 14 avril 2008 qui lui paraît excessive. Mlle P. a contesté cette consommation auprès de son fournisseur par courrier recommandé en date du 9 septembre 2008. Sans obtenir de réponse à sa réclamation, elle a réglé sa facture pour un montant de 1570,97 euros au moyen d'un prêt bancaire après avoir fait opposition au prélèvement.

Les observations

Les observations du fournisseur X sollicitées le 1^{er} décembre 2008 sont parvenues au médiateur le 26 décembre 2008. Les observations du distributeur GrDF sollicitées le 3 juillet sont parvenues le 20 juillet 2009.

Le fournisseur X a souligné que Mlle P. a changé d'offre en janvier 2008 et a reçu en conséquence une facture de résiliation au titre de son précédent contrat¹. Cette facture de résiliation, basée sur une consommation vraisemblablement sous estimée, s'est traduite par un avoir en faveur de la consommatrice de 322,77 euros. La facture qui a suivi, en date du 25 juillet 2008, objet de la contestation, a été établie à partir d'un index relevé. Elle a donc constitué une régularisation des consommations facturées pour la période d'octobre 2007 (date du précédent relevé) à avril 2008.

¹La procédure suivie chez ce fournisseur en cas de changement d'offre implique l'émission d'une facture de résiliation, alors même que le client reste chez le même fournisseur.

Le fournisseur ajoute avoir analysé la consommation de Mlle P. depuis 2003 et avoir observé que les consommations contestées, légèrement plus importantes que celles des années précédentes restaient en cohérence avec les usages en gaz de la consommatrice.

Le fournisseur souligne avoir adressé un courrier de réponse à la consommatrice en date du 16 décembre 2008, à la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie, qui confirme le bien-fondé de la facture du 25 juillet 2008.

Le distributeur a transmis au médiateur les éléments suivants :

- l'index affiché pour déterminer le changement d'offre à la date du 17 janvier 2008 est un index relevé.
- Le compteur a été changé en juillet 2007 dans le cadre des opérations de Vérification Périodique d'Etalonnage.
- Un tableau des relevés de consommation de Mlle P. fait ressortir les données suivantes :
 - 29260 kWh entre octobre 2006 et avril 2007,
 - 37504 kWh entre octobre 2007 et avril 2008,
 - 34775 kWh entre octobre 2008 et avril 2009.
- « *Il y a effectivement une hausse des consommations de l'ordre de 28 % entre la période octobre 2006 - avril 2007 et octobre 2007 - avril 2008. Mais cette consommation reste cohérente avec celle de l'hiver suivant (baisse de 8%)* »

Mlle P. a précisé au médiateur que sa maison avait une surface de 90-110 m² et était occupée par quatre personnes. Elle a été construite dans les années 1970 et son isolation n'est pas très bonne. Les pièces principales sont situées au nord avec des problèmes d'humidité. Le chauffage, le chauffe-eau et la cuisinière sont alimentés par le gaz.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation d'une facture de gaz anormalement élevée que la consommatrice attribue à un dysfonctionnement de son compteur.
- Le médiateur note les analyses divergentes du fournisseur et du distributeur sur la nature du relevé -estimé ou réel- du 17 janvier 2008. Cette circonstance a été importante dans la confusion qui a suivi pour la consommatrice (facturée de 3 647 kWh entre octobre 2007 et janvier 2008 puis de 33 857 kWh entre janvier et avril 2008) et dans sa perception légitime de l'envolée de ses consommations. Elle est cependant d'un intérêt moindre pour évaluer la portée réelle de l'augmentation des consommations de Mlle P. qui peut utilement s'apprécier entre octobre 2007 et avril 2008 en neutralisant l'impact de l'index litigieux. Le médiateur souligne que l'anomalie de facturation de janvier 2008 n'a pas été source d'une double facturation pour la consommatrice.
- Entre octobre 2007 et avril 2008, la consommation de Mlle P. a augmenté de 28 % par rapport à l'année précédente. Il s'agit d'une hausse significative qui peut s'expliquer par :
 - une évolution des usages de la consommatrice,
 - un dysfonctionnement du compteur actuel.
- La consommatrice atteste, pour la période litigieuse, d'usages restés constants mais reconnaît que son logement mal isolé était difficile à chauffer et que l'hiver 2007 - 2008 a été long et rigoureux. Dans ce contexte, une augmentation de 30 % des consommations de l'hiver 2007-2008 par rapport à l'hiver 2006-2007 n'est pas invraisemblable. D'autre part, la consommation enregistrée (37504 kWh entre octobre 2007 et avril 2008) reste plausible compte tenu du type d'habitat et du nombre d'occupants.

- Le nouveau compteur de Mlle P., installé en juillet 2007, a enregistré une hausse des consommations en 2007-2008 puis une baisse entre octobre 2008 et avril 2009. Ces données tendraient à prouver que le compteur est sensible aux variations de consommation et ne serait pas défectueux.
- Le médiateur estime toutefois, sans certitude, que la perception d'une consommation plus importante a pu être accentuée par un dysfonctionnement de l'ancien compteur qui, avant d'être changé, n'enregistrait plus la totalité des consommations.
- Compte tenu de ces éléments, le médiateur conclut que l'enregistrement des consommations de Mlle P. par son nouveau compteur ne présente pas d'anomalie. La consommation de Mlle P. peut donc difficilement être remise en cause. Toutefois, compte tenu du niveau élevé de ses consommations, le médiateur l'invite à contacter son fournisseur pour l'aider à identifier des sources d'économie d'énergie.
- Enfin, le traitement de la réclamation de Mlle P. n'a pas été satisfaisant. Le fournisseur X n'a répondu à son courrier de réclamation que le 16 décembre 2008, postérieurement à la saisine du médiateur et trois mois après avoir reçu la réclamation de la consommatrice.
- D'autre part, le fournisseur aurait dû proposer des facilités de paiement à Mlle P. dans la mesure où la facture du 25 juillet 2008 était d'un montant inhabituel - quatre fois plus élevé que les montants habituellement réglés par la consommatrice - en raison d'une régularisation de facturation indépendante de sa volonté. Il convient de tenir compte que la consommatrice a réglé la totalité de la facture avant de la contester et a supporté des frais bancaires (frais d'opposition et emprunt).
- Dans ces conditions, il paraît équitable d'accorder 100 euros TTC à Mlle P.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser 100 euros TTC à la consommatrice 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 la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera 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 de la consommatrice.

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE