



Réf. 480718-204356642/FF

Recommandation n° 2009-018
relative à la saisine du 8 août 2008 de Madame S
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 août 2008 par Madame S d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Mme S conteste le montant trop élevé de sa facture de gaz du 27 décembre 2007 ainsi que l'échéancier de paiement mensuel qui en découle.

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

Mme S dispose d'un contrat de gaz au tarif réglementé B0¹ auprès du fournisseur X, assorti d'un paiement mensualisé de ses factures.

La consommatrice précise qu'elle vit seule et qu'elle n'utilise le gaz naturel que pour l'eau chaude sanitaire et la cuisson. Le chauffage serait compris dans les charges de son logement HLM. Elle ajoute qu'elle est handicapée à 80% et perçoit une pension de retraite de 700 euros par mois.

Mme S a contesté par un courrier daté du 27 décembre 2007 la facture annuelle de régularisation d'un montant de 589,68 euros et qui correspond à une consommation annuelle de 7856 kWh en 2007.

Son échéancier de paiement mensuel a été réévalué à la suite de cette facture et représente désormais des prélèvements mensuels fixés à 71,97 euros.

S réponse de son fournisseur, elle a renouvelé sa réclamation par un courrier daté du 4 mai 2008.

¹ Tarif réglementé pour les consommations comprises entre 1000 et 6.000 kWh par an

Le fournisseur X l'a informé de la visite d'un technicien par un courrier daté du 17 juin 2008. Lors de sa visite, le technicien du distributeur GrDF a procédé à un contrôle visuel du compteur et n'a pas relevé de dysfonctionnement apparent.

Les observations

En réponse à la première demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué :

- « *que la cliente a un tarif gaz codifié B0 qui correspondant à l'usage du gaz pour l'eau chaude et une consommation de 1000 à 6000 kWh par an (...) la consommation moyenne de la cliente est comprise entre 7000 et 8500 kWh par an.* »
- « *les dysfonctionnements de compteur de gaz entraînant une surconsommation sont rares. Lorsqu'un dysfonctionnement est constaté il est généralement favorable au consommateur puisque la consommation en gaz naturel est plus importante que ce qui est comptabilisé.* »
- La vérification visuelle du technicien n'a pas démontré de dysfonctionnement,
- les frais d'étalonnage sont supportés par le client en l'absence de dysfonctionnement du compteur ;
- la solution retenue et validée par la cliente consiste à adresser au distributeur une demande de vérification du compteur en laboratoire. Le fournisseur X prendra à sa charge les frais d'expertise, y compris en cas de bon fonctionnement du compteur. En cas de dysfonctionnement du compteur, le redressement sera demandé auprès du distributeur GrDF, propriétaire de l'appareil de comptage.

En réponse à la demande d'observations du médiateur, le distributeur GrDF a adressé l'historique des consommations de Mme S depuis avril 2002 :

Date des relevés	Type de relève	Réf Compteur	ANCIEN	NOUVEAU	DIFFERENCE	Index réel non pris en compte
D'avril 2002 à avril 2003	Relève annuelle effectuée le 23/04/2003	284			8407 kWh	Index réel
D'avril 2003 à avril 2004	Relève annuelle effectuée le 23/04/2004	284	3080	3753	7645 kWh	Index réel
d'avril 2004 à avril 2005	relève annuelle effectuée le 19/04/2005	284	3753	4368	7097 kWh	Index réel
d'avril 2005 à avril 2006	relève annuelle effectuée le 24/04/2006	284	4368	5007	7380 kWh	Index réel
d'avril 2006 à avril 2007	relève annuelle effectuée le 25/04/2007	284	5007	5731	8362 kWh	Index réel
d'avril 2007 à avril 2008	relève annuelle effectuée le 25/04/2008	284	5731	6447	8245 kWh	Index réel
d'avril 2008 à nov 2008	suite dépose du compteur le 20/11/2008	284	6447	6617	1952 kWh	Index réel
	Nouveau matricule compteur	548				

Par ailleurs, le distributeur GrDF a précisé que « *l'opération d'étalonnage du compteur a été lancée suite à l'engagement de prise en charge financière de l'opération par le Fournisseur du client, en cas de bon fonctionnement du compteur.* »

Les conclusions du médiateur

- Le niveau élevé des factures de Mme S est à l'origine du litige.
- Les relevés du compteur depuis 2002, communiquées par le distributeur GrDF, attestent du caractère relativement stable des consommations de Mme S entre 2002 et 2008, puisqu'elles varient entre 7000 kWh et 8500 kWh. Ces données ne mettent pas en évidence une surconsommation ponctuelle, susceptible de mettre en doute le bon fonctionnement du compteur de Mme S.
- Toutefois, il est exact que le niveau de consommation de gaz de Mme S paraît élevé par rapport à un usage eau chaude uniquement, dont elle a attesté par le justificatif de ses charges locatives, indiquant un chauffage collectif. Le bon fonctionnement de sa chaudière est également attesté par un compte rendu d'intervention de la société SVELYS, dans le cadre d'un contrat d'entretien collectif. Le médiateur se réjouit donc de ce que le fournisseur X ait proposé à la consommatrice de prendre à sa charge l'étalonnage de son compteur. Si un dysfonctionnement était détecté, un redressement depuis 2002 au moins serait justifié.
- Le médiateur constate en revanche que le niveau de consommation de la consommatrice excède, depuis 2002 au moins, la fourchette de consommation recommandée de son tarif. La consommatrice paye donc sa fourniture de gaz plus cher que si elle disposait du tarif adapté au niveau de ses consommations (B1). Le médiateur a estimé ce surcoût à 60 euros par an environ pour une consommation moyenne de 7850 kWh/an sur les 6 dernières années.
- Les conditions générales de vente du fournisseur X précisent que le consommateur est seul responsable de l'adéquation de son tarif avec ses besoins. Le médiateur estime qu'il incombe au fournisseur d'informer son client convenablement afin qu'il exerce le choix de son tarif en connaissance de cause, non seulement lors de sa mise en service mais tout au long de la vie de son contrat.
- En l'espèce, le médiateur déplore que le fournisseur X n'ait pas alerté Mme S une seule fois en 6 ans sur le caractère inadapté de son tarif à ses consommations, alors même que ce caractère inadapté lui était confirmé tous les 6 mois par le relevé de son compteur. Le bénéfice retiré par le fournisseur X de cette situation (environ 60 euros par an) est choquant compte tenu de la situation financière de Mme S.

La recommandation du médiateur

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

- de prendre en charge, comme il s'y est engagé, le coût de l'étalonnage du compteur de Mme S, quel que soit le résultat de celui-ci ;
- si le compteur ne présente aucun dysfonctionnement, d'accorder à Mme S un remboursement forfaitaire de 360 euros TTC correspondant au trop perçu depuis 6 ans du fait de l'inadéquation de son tarif à ses consommations et de lui proposer un tarif adapté à son niveau de consommation ;
- si le compteur présente un dysfonctionnement, d'opérer un redressement depuis 2002 au moins sur la base du niveau de consommation qui sera évalué par le distributeur GrDF ;
- d'alerter individuellement par tout moyen chaque consommateur lorsqu'il est constaté, sur la base des relevés du compteur, que son tarif n'est pas adapté à ses consommations.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la Branche Energie France du 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 2 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 trois exemplaires, le 16 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE