



Réf. 480718-336673172/CL

Recommandation n° 2009-147

relative à la saisine de Monsieur L et Mademoiselle D

en date du 3 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 décembre 2008 par Monsieur L et Mademoiselle D d'un litige avec le fournisseur d'électricité et de gaz naturel X.

M. L et Mlle D estiment leur facture de résiliation de gaz anormalement élevée.

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

M. L et Mlle D ont souscrit un contrat d'électricité et de gaz auprès du fournisseur X pour le logement qu'ils ont occupé entre octobre 2007 et juin 2008.

Leur saisine porte sur les points suivants :

- La contestation d'une facture de résiliation du 26 juin 2008 pour un montant de 926,76 euros TTC (correspondant à 15258 kWh entre octobre 2007 et juin 2008) qui n'a pas été réglé. Les consommateurs estiment en effet cette consommation de gaz disproportionnée par rapport à leurs usages (eau chaude et chauffage pour un appartement de 45 m² environ).
- Un défaut d'information au moment de la souscription de leur contrat en agence, concernant le tarif non réglementé de l'offre souscrite pour le gaz et l'impossibilité de retourner au tarif réglementé pour le logement concerné. Ils dénoncent de plus la pression exercée par le fournisseur pour ne pas appliquer de délai de rétractation au moment de la souscription de leur contrat de fourniture.

M. L et Mlle D contestent les relances dont ils ont fait l'objet alors qu'aucune réponse n'avait été apportée à leurs courriers de réclamation adressés à leur fournisseur par accusé de réception les 14 août et 8 septembre 2008 et alors que ce dernier avait par téléphone accepté de suspendre le prélèvement litigieux dans l'attente de vérifications.

Les consommateurs ont reçu une réponse écrite de leur fournisseur en date du 17 octobre 2008. Celle-ci confirme le bien fondé de la facturation et précise que le contrat a été valablement souscrit et ne peut être annulé rétroactivement.

M. L et Mlle D ont confirmé leur désaccord avec leur fournisseur par courrier du 24 novembre 2008

Les observations

Le 24 juin 2009 Le médiateur a demandé au distributeur GrDF de lui transmettre les index relevés et estimés du compteur de M. L et Mlle D. Les éléments suivants sont parvenus le 6 juillet 2009 :

Date des relevés	Type de relève	Réf Compteur	Index début	Index fin	Conso (m3)	Conso (kWh)
	Index résiliation prédécesseur	92		2845	2845	
19/10/2007	Index MES		2845	2845	0	
14/04/2008	relève cyclique		2845	4090	1245	13844
16/06/2008	Index résiliation		4090	4218	128	1414

Les observations du fournisseur X ont été sollicitées à plusieurs reprises le 29 décembre 2008, le 9 juin 2009 ainsi que le 24 juin, date à laquelle le fournisseur a été informé qu'en l'absence de réponse sous huitaine, le médiateur serait contraint d'émettre une recommandation sans ses observations.

Le médiateur n'a pas reçu d'observation de la part du fournisseur X.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation d'une facture de gaz anormalement élevée (15258 kWh entre le 19 octobre 2007 et le 16 juin 2008).
- Cette consommation importante peut avoir différentes origines :
 - une erreur de relevé d'index,
 - des habitudes de consommation,
 - un dysfonctionnement de compteur,
- L'erreur de relevé d'index peut raisonnablement être écartée, les index de départ et de résiliation ayant fait l'objet de relevés du distributeur qui ont été confirmés par une double lecture. Ainsi l'index de départ (2845 m³) a fait l'objet de deux relevés successifs du distributeur, au moment de la résiliation du contrat du prédécesseur et de la mise en service pour M. L et Mlle D. L'index de fin de contrat issu du relevé du distributeur (4218m³) a été vérifié par la consommatrice qui l'a confirmé.
- Les consommations contestées présentent un écart supérieur de 50 % avec la consommation annuelle de référence (CAR) se rapportant à la consommation du précédent occupant de l'appartement (10742 kWh). Cette différence bien qu'importante peut être justifiée par l'usage des nouveaux occupants et leurs habitudes de chauffage. D'autre part une consommation de 15258 kWh sur huit mois pour un appartement de 45 m² reste une consommation vraisemblable étant donné la période hivernale concernée. Il n'y a pas lieu de la remettre en cause, d'autant plus que les consommateurs n'ont pas fait mention d'habitudes de vie favorisant les économies d'énergie.
- D'après la chronique des index, 9 % des consommations sont enregistrées entre avril et juin 2008 et la presque totalité entre octobre et avril 2008. Conformément aux usages, la plus forte consommation est donc enregistrée en période hivernale. Cette chronique sans anomalie ne permet pas d'étayer un possible dysfonctionnement du compteur.

- La consommation de M. L et Mlle D n'est donc pas contestable compte tenu des éléments dont le médiateur dispose.
- Le médiateur rappelle que son champ de compétence actuel¹ circonscrit aux litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture, ne lui permet pas d'étudier les réclamations portant sur une problématique précontractuelle. Dans le cas présent cependant, il convient de noter que le contrat signé par les consommateurs comportait bien une mention dans l'encart de la signature rappelant que « la signature du présent contrat entraîne la renonciation au tarif réglementé pour ce lieu. »
D'autre part, conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la consommation, le délai de rétractation prévu à l'article L 121-20 dans le cadre de la vente à distance, n'a pas vocation à s'appliquer lorsque la vente a été conclue en agence, comme c'est le cas pour M. L et Mlle D.
- Des relances ont été mises en œuvre par le fournisseur sans qu'il ait au préalable répondu aux réclamations des consommateurs, ce qui n'est pas satisfaisant. Cependant, le médiateur considère que les désagréments qui en ont résulté pour les consommateurs ont été compensés par les délais de paiement que se sont accordés les consommateurs en ne réglant pas leur facture.
- Le médiateur en conclut que la demande des consommateurs n'est pas fondée et qu'ils doivent régler leur facture de gaz.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs de régler leur facture de gaz pour un montant de 926,76 euros TTC.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, à la Directrice générale du distributeur GrDF, ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, 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 des consommateurs.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 26 août 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ Loi relative au secteur de l'énergie n° 2006-1537, Article 7