

Paris, le 5 janvier 2012

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

N° de saisine : S2011-XXXX
N° de recommandation : 2011-XXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que vous avez eus avec mes services dans le cadre de votre saisine, confirmée le 12 septembre 2011, relative à un litige opposant Mme C. au fournisseur Y et au distributeur A.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne la facture de gaz naturel de Mme C. du 10 juillet 2009 d'un montant de 1 142,01 euros TTC, correspondant à une consommation de 1 794 m³, soit 19 873 kWh pour la période du 1^{er} juillet 2008 au 8 juillet 2009 et que celle-ci considère anormalement élevée au regard de son historique de consommation.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

Je constate que la facture du 10 juillet 2009 est intervenue à la suite de l'acceptation de Mme C. le 1^{er} juillet 2008 de passer du tarif de vente réglementé à une offre de marché.

L'importance de la consommation de Mme C. en juillet 2009 peut s'expliquer par le fait que le changement d'offres s'est fait sur la base d'une estimation des chiffres du compteur en juillet 2008, qui a manifestement été sous-estimée.

Les compteurs d'énergie enregistrent toutes les consommations, de sorte que si une consommation a été surestimée ou sous-estimée, elle sera régularisée au cours du relevé suivant par le distributeur. Au cas présent, l'index de juillet 2009 enregistré à 2 294 m³ est un index réel, c'est-à-dire un index qui a été relevé sur le compteur de Mme C. . Cet index a régularisé l'ensemble de ses consommations depuis le précédent index réel du 28 décembre 2007, date de pose d'un nouveau compteur à 0 m³.

Les consommations facturées doivent toujours s'analyser entre deux relevés réels de compteur. La consommation de Mme C. du 28 décembre 2007 au 8 juillet 2009 (soit 559 jours) s'établit à : $(2\,294\text{ m}^3 - 0\text{ m}^3) / 559\text{ jours} = 4,1\text{ m}^3/\text{jour}$, soit environ $1\,480\text{ m}^3$ à l'année.

Au regard de l'historique de consommation de Mme C. et compte tenu des hivers doux de 2007-2008 et rigoureux de 2008-2009, cette consommation semble cohérente. Elle est d'ailleurs conforme aux consommations moyennes de clients à caractéristiques identiques en option tarifaire B1 ($1\,630\text{ m}^3$ par an).

Je considère donc que la facture du fournisseur Y du 10 juillet 2009 est fondée.

Cependant, le fournisseur Y demeure responsable de la sous-estimation des consommations de Mme C. lors de son changement d'offres, même si techniquement l'index de changement d'offres a été estimé par le distributeur A. En effet, le fournisseur Y n'aurait pas dû utiliser la prestation de changement de fournisseur du distributeur A pour effectuer un changement d'offres. Il convient donc qu'il assume seul les conséquences de l'utilisation inappropriée de cette prestation.

Je prends acte du dédommagement de 50 euros TTC que le fournisseur Y a accordé à Mme C., ainsi que du remboursement de 88,83 euros TTC relatif au frais de coupure de la fourniture.

Je lui recommande en complément d'accorder un dédommagement complémentaire de 100 euros TTC à Mme C. au titre des désagréments liés à l'application d'une procédure inadaptée et des frais, notamment d'adhésion à votre association, occasionnés à Mme C. pour faire valoir ses droits.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur et le distributeur 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copies :

Mme C.

Fournisseur Y

Distributeur A

PJ : fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ? »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :