

N° de saisine : S2009-2813 /AO

Date de la saisine : 12 août 2009

**Recommandation n° 2010-126/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Mme R

Fournisseur(s) : X  
Distributeur : A  
Energie : Gaz naturel

**L'examen de la saisine**

Le compteur de Mme R a été remplacé le 9 février 2009 par le distributeur A. A la suite de la réception de sa facture annuelle, datée du 13 mars 2009, la consommatrice a contesté auprès de son fournisseur X la consommation facturée sur la base de l'index relevé lors de la dépose de son compteur (23 886 m<sup>3</sup>). Le 20 mai 2009, le fournisseur X a adressé à Mme R une facture rectificative avec un nouvel index de dépose à 23 486 m<sup>3</sup>. Néanmoins, la consommatrice a remarqué que depuis 2008 sa consommation avait fortement augmenté alors qu'elle indique ne pas avoir changé ses habitudes de consommations. En outre, Mme R a voulu connaître les raisons pour lesquelles le distributeur A a changé son compteur et si un dysfonctionnement de son ancien compteur n'était pas à l'origine de cette hausse de consommation.

Dans un courrier daté du 26 juin 2009, le fournisseur X a expliqué à Mme R qu'une erreur avait été commise lors de la saisie du relevé de son compteur et a confirmé qu'il était à 23 486 m<sup>3</sup>. Pour le désagrément subi, le fournisseur X a versé à Mme R 25 euros TTC. Ainsi, dans ses observations au médiateur, le fournisseur X a soutenu le bien fondé de sa facturation d'après l'historique de consommation de Mme R et estime le litige clôt en ce qui le concerne.

Le distributeur A a précisé à la suite de la saisine du médiateur que « *le changement de compteur est intervenu dans le cadre normal de la VPE (vérification périodique d'étalonnage) pour ce compteur qui arrivait à 20 ans* ». Le compteur précédent avait été changé en 1988. Le distributeur A affirme également que les index relevés sur le compteur de Mme R sont corrects.

Mme R n'est pas satisfaite de la réponse du fournisseur X et a souligné au médiateur que sa dernière facture annuelle, en date du 15 mars 2010, établie sur les index relevés de son nouveau compteur montre que sa consommation est « *redevendue normale* ».

**Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine l'augmentation des consommations de gaz enregistrées sur un compteur entre 2008 et 2009.

Le médiateur estime que l'hypothèse d'un dysfonctionnement de compteur doit être envisagée chaque fois qu'une augmentation (ou une baisse) significative des consommations est constatée et qu'elle perdure, alors même que les habitudes de consommation de l'intéressé restent inchangées.

En l'espèce, le médiateur constate d'une part que sur la période contestée par Mme R, ses consommations ont augmenté de 25% (soit 6000 kWh) par rapport à la moyenne des cinq années précédentes, alors que celle-ci affirme ne pas avoir changé ses habitudes de consommation.

Le médiateur relève d'autre part que le compteur à l'origine des consommations litigieuses a été remplacé et détruit par le distributeur A à l'occasion de la visite périodique d'étalonnage, ce qui l'empêche de vérifier l'existence d'un dysfonctionnement. Cependant, étant donné que le compteur de Mme R avait 21 ans et qu'il a été changé dans le cadre d'une VPE, le doute quant à un éventuel dysfonctionnement dû à la vétusté de cet appareil de comptage doit profiter à la consommatrice.

En outre le médiateur estime que la vérification périodique d'étalonnage prévue par les contrats de concessions a pour vocation non seulement de s'assurer que le compteur fonctionne correctement pour les

20 années à venir, mais également que ledit compteur a correctement enregistré les consommations antérieures.

Le choix du distributeur A, de remplacer les compteurs plutôt que de les étalonner, ne doit pas empêcher le consommateur de voir ses consommations redressées si le compteur précédent dysfonctionnait. Là encore, le choix du distributeur de détruire systématiquement les compteurs remplacés ne doit pas pénaliser un consommateur de bonne foi. Il oblige le distributeur à faire preuve de souplesse dans l'appréciation des éléments de preuves qui restent au consommateur pour démontrer un dysfonctionnement du compteur détruit. Les choix du distributeur des modalités de mise en œuvre de la VPE l'obligent à accorder aux consommateurs le bénéfice du doute.

Au cas présent, le médiateur estime que le distributeur A devrait effectuer un abattement de 25% sur le volume de la consommation annuelle de 2009 en faveur de Mme R, soit 6000 kWh. Cet abattement devrait conduire le fournisseur X à lui rembourser 290 euros environ.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'effectuer en faveur de Mme R un abattement de 25% sur le volume de la consommation annuelle facturée en mars 2009, soit 6000 kWh, pour prendre en compte l'écart significatif entre ses consommations habituelles et celles relevées avant le changement de son ancien compteur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'adapter sa facturation en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le (s) fournisseur (s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 8 avril 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE