



Réf. S2009-0241/JC

Recommandation n° 2009-154

relative à la saisine de Madame B

du 8 janvier 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 janvier 2009 par Madame B d'un litige avec son fournisseur XX.

Mme B. conteste sa facture du 12 février 2008 d'un montant de 2082,80 euros TTC établie à la suite de l'auto-relevé de son compteur de gaz le 6 février 2008.

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

Le 6 février 2008, Mme B. a relevé son compteur de gaz naturel et a transmis l'index de 25 011 m³ à son fournisseur X.

Le 12 février 2008, suite à la communication de cet index, le fournisseur X a établi une facture de 2082,80 euros TTC qui régularise les consommations de Mme B. depuis le 23 janvier 2007, date du dernier relevé réel de son compteur.

Par lettre recommandée avec accusé de réception du 3 octobre 2008, Mme B. a contesté auprès du fournisseur X cette facture qui est, selon elle, incohérente au regard de ses factures antérieures et postérieures. La consommatrice a estimé improbable d'avoir consommé 4788 m³ soit 52860 kWh entre le 21 septembre 2007 et le 6 février 2008.

N'ayant pas de réponse à son premier courrier, Mme B. a réitéré sa réclamation par lettre recommandée en date du 5 novembre 2008.

Etant dans l'impossibilité financière de régler la facture litigieuse, Mme B. a reçu, le 6 novembre 2008, du Centre d'Action Sociale de P. la somme de 244 euros TTC dont 171 euros TTC affectés au règlement de ses factures de gaz naturel. En outre, Mme B. bénéficie, depuis novembre 2008, du tarif spécial de solidarité.

Le 9 janvier 2009, postérieurement à la saisine du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a répondu à la contestation de Mme B. Le fournisseur X a confirmé le bien-fondé de la facture du 12 février 2008 par l'étude de ses consommations antérieures qui sont quasi similaires (1839 m³ du

28 janvier 2004 au 28 juillet 2004 et 1487 m³ du 16 février 2006 au 30 juillet 2006) et ainsi que par les relevés postérieurs (1777 m³ du 6 février 2008 au 21 juillet 2008).

En revanche, le fournisseur X a souligné que l'analyse des consommations de Mme B. avait permis de déceler une erreur lors du relevé de son compteur du 23 janvier 2007. Selon le fournisseur X, cette erreur a eu pour conséquence de diviser par deux la consommation facturée du 16 février 2006 au 23 janvier 2007.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 24 février 2009.

Le 1^{er} avril 2009, le fournisseur X a déclaré au médiateur national de l'énergie que la facture du 12 février 2008 régularise les consommations de Mme B. depuis le 23 janvier 2007, date du dernier relevé de son compteur.

Le fournisseur X a précisé, qu'en accord avec Mme B., il a mis en place un échéancier de paiement en 15 mensualités afin qu'elle règle son solde débiteur de 2253,80 euros TTC, correspondant au montant de ses factures depuis sa contestation. En effet, Mme B. n'a réglé aucune de ses factures à l'exception d'un règlement de 11,96 euros TTC reçu le 19 décembre 2008.

Le médiateur national de l'énergie a demandé, le 24 février 2009, au distributeur GrDF la chronologie des index de Mme B. avec le détail des index estimés et des index relevés. Le distributeur GrDF a transmis cette chronologie le 9 mars 2009.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour objet une erreur de relevé de compteur dont la régularisation n'a pas été comprise par la consommatrice.
- Le médiateur national de l'énergie considère que la facture litigieuse du 12 février 2008 corrige l'anomalie de relevé du 23 janvier 2007. En revanche, le montant élevé de cette facture résulte partiellement de cette erreur de relevé.
- Après analyse, le médiateur national de l'énergie remarque que l'erreur de relevé a eu pour conséquence de diviser par deux les consommations facturées à la consommatrice du 16 février 2006 au 23 janvier 2007 (20172 kWh au lieu de 42585 kWh l'année précédente).
- Cette erreur s'est également répercutée sur l'estimation de ses consommations l'année suivante. En effet, les factures intermédiaires basées sur des estimations de ses consommations se sont fondées sur un historique de consommation erroné ce qui a eu pour conséquence de sous-estimer ses consommations. Ainsi lorsque le relevé suivant a corrigé l'erreur, il s'en est suivi l'émission d'une facture très importante (2082,80 euros TTC) qui régularise à la fois l'erreur de relevé de janvier 2007 mais également la sous-estimation des consommations facturées l'année suivante.
- Le médiateur national de l'énergie estime indéniable que Mme B. a consommé l'énergie que le fournisseur X lui a facturée. En revanche, le médiateur national de l'énergie considère que la consommatrice n'a pas à supporter intégralement les conséquences de l'erreur de relevé de janvier 2007.
- Dès lors le médiateur national de l'énergie estime qu'une réduction de 10% des consommations serait justifiée.
- La consommatrice a estimé excessif le montant de sa facture au regard de la période de facturation allant du 21 septembre 2007 au 6 février 2008. Elle a estimé impossible d'avoir consommé 52860 kWh sur ladite période. La facture litigieuse régularisait en réalité ses

consommations sur deux années, du 23 janvier 2006 (date du dernier relevé réel correct de son compteur) au 6 février 2008.

- Le médiateur national de l'énergie souligne que le niveau de consommations de Mme B. (42 000 kWh environ) semble élevé car il correspond au double du niveau moyen de consommation d'un logement chauffé au gaz en France et conseille à la consommatrice de contacter son fournisseur pour obtenir des conseils d'économie d'énergie.
- Le médiateur national de l'énergie estime également que le traitement de la réclamation de Mme B. par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant. Mme B. a reçu une réponse à sa réclamation au bout d'un délai de trois mois et postérieurement à sa saisine du médiateur national de l'énergie.
- En dernier lieu, le médiateur national de l'énergie considère qu'au regard de la situation financière difficile de Mme B., l'échéancier proposé et mis en place par le fournisseur X en accord avec la consommatrice est satisfaisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à Mme B. une remise de 10% sur sa facture du 6 février 2008, soit 200 euros environ.

Le médiateur national de l'énergie recommande à la consommatrice de régler sa créance aux échéances convenues avec le fournisseur X.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs qui contestent une facture de la régler, au moins en partie, afin de ne pas aggraver le litige et pour éviter tout risque de coupure.

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 9 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE