



Réf. 480718-257292982/CK

Recommandation n° 2009-042
relative à la saisine de Madame R
du 25 septembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 septembre 2008 par Madame R d'un litige avec son fournisseur de gaz X.

Mme R conteste la facture émise le 16 juin 2008 basée sur le relevé de ses consommations qu'elle estime ne pas correspondre à sa consommation réelle.

Sur la base des pièces transmises par la consommatrice, 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.

Dans le cadre de l'examen du litige de Mme R, le médiateur national de l'énergie a été informé par le distributeur GrDF que la consommatrice n'était pas alimentée en gaz naturel mais en propane, dans le cadre d'un « îlot propané en distribution publique ».

Le médiateur de l'énergie a constaté que :

- les caractéristiques du gaz fourni ne sont pas indiquées sur la facture émise par le fournisseur X, que rien ne distingue d'une facture de fourniture de gaz naturel ;
- les prix appliqués à cette fourniture spécifique sont les tarifs réglementés de vente de gaz naturel en distribution publique.

Par ailleurs, si on recherche le mot « propane » sur le site internet du fournisseur X, il est mentionné que « *X ne commercialise ni de butane, ni de propane. Le butane et le propane sont des gaz de pétrole liquéfié (GPL), vendus en bouteille ou en citerne.* »

Au vu de ces différents éléments, le médiateur national de l'énergie s'est estimé compétent pour recommander une solution au litige de la consommatrice.

L'examen de la saisine

La réclamation

Mme R a souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X lors de son emménagement dans un appartement à SOUILLAC le 30 juin 1999.

Par des courriers datés du 1^{er} juillet 2008 et du 16 août 2008, Mme R conteste la consommation de gaz affichée sur une facture émise le 16 juin 2008. Cette facture, correspondant à la période de juin 2007 à juin 2008, a été établie à partir du relevé du compteur et traduit une hausse de ses consommations de plus d'un tiers par rapport à l'année précédente.

Pour Mme R, cette consommation est excessive dans la mesure où elle affirme ne pas avoir changé ses habitudes et être très vigilante sur sa consommation. De plus, ces dernières années, le volume de ses consommations a baissé depuis le départ du logement de ses deux filles (en 2005 et 2006).

Elle indique en outre que l'année précédente, le propriétaire du logement, l'Office Public de l'Habitat du Lot, a fait effectuer des travaux afin de réduire les dépenses d'énergie. Ainsi, les fenêtres simple vitrage de son logement ont été remplacées par des fenêtres double vitrage. Enfin, l'état de sa chaudière est régulièrement contrôlé.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis les éléments suivants :

- une étude approfondie des consommations de Mme R a été réalisée :
 - consommation de juin 2004 à juin 2005 : 11691 kWh
 - consommation de juin 2005 à juin 2006 : 10097 kWh
 - consommation de juin 2006 à juin 2007 : 9955 kWh
 - consommation de juin 2007 à juin 2008 : 13564 kWh ;
- il ressort de cette étude qu'« *une cohérence de l'évolution de la consommation est établie* », toutefois, il est « *indéniable que les consommations durant la période de juin 2007 à juin 2008 ont augmenté par rapport aux périodes précédentes* » ;
- cette différence de consommations peut résulter de plusieurs faits tels qu'un « *dysfonctionnement, un mauvais réglage ou utilisation de la chaudière, une isolation insuffisante, une anomalie sur installation intérieure* » ;
- dans ses courriers, la consommatrice a attiré l'attention du fournisseur X sur l'évolution importante du montant annuel de ses factures. Selon le fournisseur, cette évolution est justifiée par les récentes augmentations du prix du kWh qui impactent directement les factures des consommateurs ;

Le montant de la facture du 16 juin 2008 étant justifié, un délai de paiement a été accordé à Mme R afin qu'elle puisse honorer sa facture. Un geste commercial de 25 euros lui est accordé en raison du délai de traitement de sa réclamation. Cette somme sera déduite de sa prochaine facture.

Le médiateur national de l'énergie a également demandé au distributeur GrDF ses observations :

- L'historique des consommations de Mme R est le suivant :
 - consommation de juin 2003 à juin 2004 : 455 m³
 - consommation de juin 2004 à juin 2005 : 440 m³
 - consommation de juin 2005 à juin 2006 : 380 m³
 - consommation de juin 2006 à juin 2007 : 373 m³
 - consommation de juin 2007 à juin 2008 : 508 m³
 - consommation de juin 2008 à novembre 2008 : 36 m³
- « Cette chronique montre qu'il y a probablement eu une erreur de relevé en juin 2008 (index réel 8831 au lieu de 8931), puisqu'on observe une consommation plus forte que les années précédentes de juin 2007 à juin 2008 suivie d'une consommation anormalement faible le semestre suivant. »
- « Compte-tenu de ce constat, la consommation réelle de juin 2007 à juin 2008 doit être plutôt de 408 m³. Sur un semestre, la consommation serait de 248 m³ soit moins que les 283 m³ enregistrés sur le même semestre de l'année précédente.
- « Le relevé du 20/11/2008 a rétabli une situation normale puisque la consommation en excédent sur la période se terminant de juin 2008 est compensée sur la période suivante. (...) Il n'y a donc pas selon nous de raison de procéder à un redressement de compteur.»

Par ailleurs, au cours de l'examen de son dossier, Mme R a informé, le 16 février 2009, les services du médiateur qu'elle dénonçait également la résiliation tardive de son contrat de fourniture à la suite de son déménagement. La résiliation de son contrat de fourniture n'est intervenue que le 20 novembre 2008 alors que son déménagement a eu lieu le 17 octobre 2008.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une augmentation inexplicquée des consommations enregistrées par le compteur de Mme R. Cette augmentation est avérée : +38% entre 2007 et 2008 alors que la consommation diminuait depuis 2005.
- Au vu des éléments apportés par le distributeur GrDF, il apparaît probable qu'une erreur a été commise au moment du relevé de compteur au mois de juin 2008. Cette erreur a été régularisée par le relevé du compteur lors de la résiliation du contrat.
- Le médiateur estime que le traitement de la réclamation de la consommatrice par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant. En effet, le fournisseur a estimé que les consommations de Mme R étaient cohérentes alors que le distributeur y a vu une erreur de relevé. La consommatrice doit être dédommagée pour les désagréments subis suite à l'erreur d'analyse de sa réclamation par son fournisseur.
- La consommatrice, dans le cadre de l'examen de son dossier, a informé les services du médiateur d'un nouveau litige relatif à la date de résiliation de son contrat de fourniture d'énergie. Ce nouveau litige qui n'a pas fait l'objet d'une réclamation préalable auprès du fournisseur GDF ne pourra être traité que dans le cadre d'une nouvelle saisine dans la mesure où il ne serait pas équitable que le médiateur n'entende pas le fournisseur sur ce point.

La recommandation du médiateur

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

- d'accorder un dédommagement à Mme R de 25 euros TTC en plus des 25 euros déjà accordés pour le mauvais traitement et la mauvaise analyse de sa réclamation ;
- d'examiner la réclamation de Mme R relative à la date de résiliation de son contrat de fourniture.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la branche énergie 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 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 trois exemplaires, le 24 mars 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE