



Réf. 480718-173567012/FF

Recommandation n° 2009-003

relative à la saisine de Monsieur et Madame F en date du 9 juin 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 9 juin 2008 par Monsieur et Madame F d'un litige avec leur fournisseur de gaz naturel, X.

M. et Mme F contestent une facturation qu'ils estiment ne pas correspondre à leur consommation réelle et ils suspectent un dysfonctionnement de leur compteur.

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. et Mme F ont conclu un contrat de fourniture de gaz au tarif réglementé 3GB¹ avec le fournisseur X. Ils contestent une facture émise le 31 décembre 2007 à partir du relevé du distributeur GrDF qui correspond à 400m³, soit un volume bien supérieur à leurs consommations annuelles passées établies en moyenne à un volume de 240m³.

Les consommateurs indiquent qu'ils n'ont pas changé leur mode de vie et qu'ils ont fait l'acquisition d'une nouvelle chaudière et de volets roulants isolants. Ils précisent qu'ils se sont absentés un mois d'hiver.

Ils suspectent donc un dysfonctionnement de leur compteur et ont demandé à leur fournisseur de contrôler le bon fonctionnement de leur compteur.

Par lettre en date du 21 mars 2008, le fournisseur X a précisé que : « *la vérification du compteur par l'étalonnage se fait sur la base d'un devis de 250 euros et que des frais de 500 euros sont*

¹ Le tarif 3GB est un tarif réglementé en extinction réservé aux occupants d'un immeuble collectif. Ce tarif est légèrement inférieur au tarif réglementé « B1 ».

facturés pour l'expertise. Les frais sont pris en charge par X si le compteur présente une anomalie. »

Les consommateurs n'ont pas donné suite à cette proposition de contrôle dont ils estiment le coût potentiel exorbitant.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a adressé la réponse suivante :

- La consommation du client aux cours des périodes s'écoulant entre le 28 décembre 2006 et le 27 juin 2007 est « *cohérente* » avec la consommation réelle du 27 juin 2007 au 28 décembre 2007. Elle ne permet donc pas de considérer que le client a subi les désagréments consécutifs à un éventuel dysfonctionnement de son compteur de gaz naturel.

Les conclusions du médiateur

- Une augmentation inexpiquée des consommations enregistrées par le compteur de M. et Mme F est à l'origine du litige. Cette augmentation est avérée contrairement aux affirmations du fournisseur X. En effet, pour évaluer l'importance de l'évolution de consommations, il convient de comparer deux périodes similaires et non pas des périodes différentes.
 - Sur la base des relevés du compteur communiqués par le distributeur GrDF, la consommation pour la période de juillet 2006 à décembre 2006 est de 263 m³ alors que la consommation sur la période de juillet 2007 à décembre 2007 est de 399 m³, soit une hausse de +52%.
- Conformément au raisonnement exposé dans la recommandation n°2008-036, le médiateur estime que l'augmentation des consommations enregistrées de M. et Mme F ne peut avoir que trois causes² :
 1. Un changement d'usage ;
 2. Un dysfonctionnement de l'installation intérieure ;
 3. Un dysfonctionnement du compteur.
- Les éléments de contexte rapportés par M. et Mme F permettent d'écarter, en première analyse, les causes 1 et 2 décrites ci-dessus.
- Le dysfonctionnement du compteur (cause n°3) est donc une hypothèse plausible.
- Le coût de 750 euros de la procédure de contrôle qui a été exposé par le fournisseur X aux consommateurs, supérieur au coût des consommations contestées, est clairement dissuasif.
- Le médiateur rappelle sa position sur les modalités de prise en charge du coût des contrôles du compteur, exposée dans la recommandation citée plus haut : ce coût devrait être pris en charge par le distributeur dans tous les cas si la demande du consommateur est suffisamment étayée a priori, et pas uniquement en cas de dysfonctionnement avéré.
- En l'espèce, la demande d'étalonnage du compteur de M. et Mme F est donc justifiée et le coût de cette prestation devrait être pris en charge par le distributeur GrDF.

² Cf. : Recommandation n°2008-036

- Le coût du contrôle présenté par le fournisseur X à ses clients (750 euros) ne correspond pas au coût de la prestation correspondante³ du catalogue du distributeur GrDF, inférieur à 250 euros.
- Le médiateur rappelle au fournisseur X que les prestations du distributeur ne peuvent être facturées à un prix supérieur à celui du catalogue de prestation en vigueur⁴. Dans le cas de M. et Mme F, la mauvaise information relative au coût de la prestation d'étalonnage de leur compteur a eu pour conséquence de les dissuader un peu plus de faire réaliser cette prestation.
- Compte tenu de cette erreur, le médiateur estime qu'il est légitime que le coût de l'étalonnage du compteur soit pris en charge conjointement par le distributeur et le fournisseur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X et au distributeur GrDF de prendre à leur charge le coût de réalisation d'un contrôle en laboratoire du compteur de M. et Mme F et de procéder aux corrections nécessaires en cas de dysfonctionnement avéré.

Le médiateur national de l'énergie confirme sa recommandation de voir examinées dans le cadre des instances de concertation mises en place sous l'égide de Commission de Régulation de l'Energie les modalités de prise en charge du coût des contrôles des équipements de comptage à la demande des consommateurs, en gaz comme en électricité.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la Branche Energie France de X, à la Directrice Générale de GrDF ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur X et le distributeur GrDF informeront le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 14 janvier 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

³ « Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage »

⁴ Article L121-92 du code de la consommation.