



Réf. 480718-174061042/CL

Recommandation n° 2009-008

relative à la saisine de Monsieur et Madame L du 17 juillet 2008

concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 17 juillet 2008 par Monsieur et Madame L d'un litige avec leur fournisseur de gaz, X.

M. et Mme L contestent leur facture du 11 décembre 2007 dont le montant est près de trois fois plus élevé que celui habituellement facturé.

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 L disposent d'un contrat au tarif réglementé B1 auprès du fournisseur X assorti d'un paiement mensualisé pour un logement dont ils sont propriétaires mais qu'ils n'occupent pas eux mêmes. Leur facture du 11 décembre 2007 enregistre une consommation de 1967 m³ correspondant à trois fois le volume habituellement enregistré sur une année. En règlement de cette facture, 949,38 euros ont été prélevés sur le compte de M. et Mme L le 26 décembre 2007.

Considérant ce prélèvement anormal, M. et Mme L en ont réclamé le remboursement à leur fournisseur par trois courriers de réclamation les 21 février, 5 avril et 5 mai 2008 ainsi que par plusieurs appels téléphoniques.

M. et Mme L ont reçu une réponse à leurs réclamations par un courrier daté du 3 juillet 2008. Ce courrier justifie la facture du 11 décembre 2007 en expliquant qu'elle traduit une évolution de la consommation de M. et Mme L et non un dysfonctionnement du compteur, hypothèse écartée au vu de la cohérence des index relevés postérieurement.

Les observations

Les observations du fournisseur X relatives au litige sont les suivantes :

- « *la chronique des index du compteur de M. L ne permet pas de déceler d'anomalie.* »
- « *La forte consommation enregistrée serait due à l'occupation de l'appartement par un étudiant l'hiver.* »
- « *Un geste commercial de 50 euros sera déduit sur la prochaine facture du client.* »

Les observations du distributeur GrDF sont les suivantes :

- le client mensualisé bénéficie de deux relevés semestriels en mars et en septembre de chaque année,
- en 2005 et en 2006, le compteur de M. et Mme L n'a pas été relevé en raison de l'absence du client aux rendez-vous alors que d'autres compteurs ont été relevés dans leur immeuble,
- l'index utilisé en septembre 2006 provient d'un auto-relevé du client (52000 m³),
- « *le système d'information ne permet pas de produire d'éléments antérieurs à 2005.* »

Le médiateur a contacté à plusieurs reprises M. et Mme L qui ont précisé que l'appartement n'était pas très bien isolé et confirmé une occupation occasionnelle par des étudiants.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une consommation particulièrement élevée, facturée en décembre 2007.
- Cette consommation élevée peut s'expliquer par l'absence de relevé du distributeur pendant au moins trois années.
 - Le compteur n'a pas été relevé par le distributeur GrDF entre 2004 et octobre 2007. La consommation qui se déduit du relevé effectué en octobre 2007 pourrait donc constituer un rattrapage des consommations antérieures facturées sur une base estimée ou auto-relevée. Suivant cette analyse, la consommation de 1967 m³ répartie sur les trois années précédentes n'est pas anormale pour un appartement d'environ 80 m² dont l'eau chaude et le chauffage sont assurés par une chaudière à gaz.
 - La surconsommation dont se plaignent M. et Mme L n'est donc pas avérée.
- Une surconsommation ponctuelle en 2007 pourrait en outre s'expliquer par :
 - les conditions d'occupation de l'appartement habité occasionnellement par des étudiants dont les habitudes de consommation et de chauffage ont pu être variables,
 - l'isolation du logement qui, selon M. et Mme L, n'est pas correctement assurée.
- Le médiateur constate en outre, notamment sur la base des relevés spéciaux du 2 octobre 2007 et du 14 janvier 2008, que la succession des index de consommation postérieurs à la facture litigieuse reste cohérente.
- Il ressort du caractère incertain de la surconsommation, des usages fluctuants du logement et de la cohérence des index de consommation relevés postérieurement à la facture

litigieuse que le dossier de M. et Mme L ne comporte pas d'éléments de nature à remettre en cause l'enregistrement des consommations par le compteur.

- Toutefois, le traitement de la réclamation de M. et Mme L n'a pas été satisfaisant :
 - la réponse du fournisseur aux courriers de réclamation de M. et Mme L est intervenue plus de quatre mois après le premier courrier, ce qui a contraint les consommateurs à renouveler leur réclamation à deux reprises et à joindre par téléphone le fournisseur de nombreuses fois,
 - le montant inhabituel réclamé à M. et Mme L (plus de 900 euros), accoutumés à des échéances de 45 euros, aurait pu justifier la proposition d'un étalement des paiements de la part du fournisseur, qui n'a pas eu lieu.
 - Le fournisseur X a reconnu le mauvais traitement de ces réclamations en proposant un geste commercial de 50 euros en dédommagement.
 - Le médiateur estime ce dédommagement satisfaisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder aux consommateurs, ainsi qu'il l'a proposé, une remise commerciale de 50 euros, par chèque, sans attendre la prochaine facture de M. et Mme L qui n'interviendra pas avant octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux consommateurs qu'il est de leur intérêt de faciliter l'accès à leur logement par les distributeurs afin de permettre le relevé de leur compteur tous les six mois.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France de X ainsi qu'aux consommateurs.

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 des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 21 Janvier 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE