

Paris, le 17 juin 2016

Dossier suivi par : XXXXXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2016-0702
N° de recommandation : 2016-0705

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous contestez la facture du 22 janvier 2016 d'un montant de 1 123,60 euros TTC, éditée par le fournisseur A, qui ferait suite à une rectification de vos consommations de gaz naturel pour la période du 20 novembre 2012 au 2 décembre 2014, du fait de la constatation par le distributeur Z d'un dysfonctionnement de votre ancien compteur.

Vous ne comprenez pas pourquoi le distributeur Z procède à un redressement de vos consommations sur la période 2012 - 2013 car aucune anomalie de consommation n'apparaît sur les factures que vous avez reçues et vous faites état de la prescription de deux ans prévue par le Code de la consommation.

Ainsi, vous estimez être redevable uniquement des consommations pour la période allant du 22 janvier 2014 au 2 décembre 2014, soit 313 jours.

Par ailleurs, vous contestez le solde calculé par le fournisseur A qu'il vous resterait à payer.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur A et le distributeur Z (jointes en annexe).

1. Sur la constatation du dysfonctionnement de compteur et le calcul du redressement

Lors du relevé semestriel du 20 novembre 2013, le distributeur Z a constaté un dysfonctionnement de votre ancien compteur, ce dernier s'étant bloqué à l'index 15 917 m³.

Il a établi la période de dysfonctionnement de votre ancien compteur du 20 novembre 2012 au 2 décembre 2014, date à laquelle ce dernier a été remplacé.

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

Le tableau ci-dessous a été réalisé grâce à l'historique de consommation transmis par le distributeur Z et les factures établies sur la base des index qu'il a relevés :

date	nb jours	index m3	conso en m3	conso en m3/J
26/11/2007		7542		
23/05/2008	179	8720	1178	6,58
21/11/2008	182	9176	456	2,51
25/05/2009	185	10408	1232	6,66
20/11/2009	179	10827	419	2,34
20/05/2010	181	12058	1231	6,80
19/11/2010	183	12467	409	2,23
20/05/2011	182	13538	1071	5,88
21/11/2011	185	13821	283	1,53
21/05/2012	182	14829	1008	5,54
20/11/2012	183	15110	281	1,54
23/05/2013	184	15917	807	4,39
20/11/2013	181	15917	0	0,00
21/05/2014	182	15917	0	0,00
20/11/2014	183	15917	0	0,00
02/12/2014	12	15917	0	0,00
Changement compteur le 02/12/2014				
02/12/2014		0		
21/05/2015	170	914	914	5,38
19/11/2015	182	1216	302	1,66

Au vu de ce tableau, il est en effet possible de constater que votre ancien compteur de gaz a cessé d'enregistrer vos consommations à compter de mai 2013 (index bloqué à 15 917). Toutefois, je note également que la consommation enregistrée était plus faible à compter de novembre 2012, supposant que votre ancien compteur a commencé à dysfonctionner entre novembre 2012 et mai 2013.

Un redressement de vos consommations est donc justifié dans son principe, conformément aux conditions générales de vente du fournisseur A que vous avez souscrites et qui vous lient directement au distributeur Z.

En ce qui concerne le calcul du redressement, je vous précise que les dispositions applicables en cas de dysfonctionnement d'un compteur de gaz naturel s'appuient sur les règles issues de la concertation entre les acteurs du marché, établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹, et relatives aux dysfonctionnements de compteur.

Ces règles prévoient qu'en présence d'un historique exploitable, l'estimation doit être établie à partir de la consommation constatée sur une période antérieure similaire tant au niveau de la durée que de la saison. Un abattement de 10 % est ensuite appliqué compte tenu de l'incertitude liée à l'estimation. Enfin, le redressement ne peut porter que sur deux ans, en vertu des règles de prescription².

Dans votre cas, je constate que la procédure a bien été respectée :

- la période de redressement est effectivement de deux ans (du 2 décembre 2012 au 2 décembre 2014) ;
- le distributeur Z a retenu comme période de référence pour le calcul celle allant du 20 mai 2011 au 21 mai 2012, correspondant à votre consommation réelle avant le dysfonctionnement du compteur ;
- en prenant en compte votre consommation journalière moyenne sur cette période ainsi que la période du redressement (720 jours) et en appliquant un coefficient de conversion m³/kWh de 11,04³, il est possible de constater que l'estimation de 28 426 kWh effectuée par le distributeur Z est correcte ;
- l'abattement de 10 % a bien été appliqué (déduction de 2 843 kWh) ;
- la consommation déjà facturée sur cette période a également été déduite (8 901 kWh).

¹ « Procédure dysfonctionnement de compteur et redressement des consommations » du 1^{er} avril 2011, disponible à l'adresse suivante : www.gtg2007.com

² Code de la consommation, Art. L 137-2.

³ Coefficient de conversion moyen appliqué pour votre commune, tel qu'indiqué sur le site du distributeur GRDF.

Par ailleurs, la procédure précitée prévoit que l'estimation peut être ajustée lorsque le consommateur fait état d'éléments circonstanciés justifiant d'une modification de son niveau de consommation au cours de la période de redressement.

Dans le cas présent, vous ne m'avez pas fait part d'éléments permettant de demander au distributeur Z une révision de la proposition de redressement qui vous a été adressée.

Par conséquent, j'estime que le calcul pour la consommation estimée est correct.

2. Sur la facturation du redressement effectuée par le fournisseur A

A la suite de la constatation du dysfonctionnement de votre ancien compteur, le distributeur Z a établi un volume de consommation complémentaire à facturer de 2 317 m³ avec l'intégration d'un index calculé à 17 427 m³.

Afin de mettre en place ce redressement et donc d'intégrer l'index de 17 427 m³, le fournisseur A a annulé l'intégralité des factures établies pour la période allant du 27 mai 2013 au 14 septembre 2015 et les a remplacées par trois factures en date du 22 janvier 2016. Le tableau de la page suivante reprend la facturation réalisée par le fournisseur A.

Les factures éditées le 22 janvier 2016 sont les suivantes :

- la facture d'un montant de 145,06 euros TTC comportant :
 - les frais relatifs à l'abonnement pour la période allant du 17 mars 2013 au 2 décembre 2014 ;
 - le redressement calculé par le distributeur Z, à savoir 25 580 kWh pour un montant de 988,62 euros TTC ;
 - la déduction des consommations estimées facturées du 21 novembre 2012 au 16 mars 2013, soit 8 604 kWh pour un montant que vous avez réglé de 572,98 euros TTC ;
 - la prise en compte des factures annulées et que vous avez réglées, soit 1 221,36 euros TTC ;
- la facture d'un montant de 831,15 euros TTC prenant en compte l'abonnement pour la période allant du 3 décembre 2014 au 21 mai 2015, votre consommation sur la même période ainsi que le report de solde de la première facture ;
- la facture d'un montant de 1 123,60 euros TTC tenant compte de l'abonnement pour la période allant du 22 mai 2015 au 19 novembre 2015, votre consommation sur cette période ainsi que le report de solde des deux précédentes factures.

Par la suite, le fournisseur A a édité de nouvelles factures conformément à votre cycle de facturation.

Après analyse, je ne constate aucune anomalie sur la facturation réalisée par le fournisseur A. Toutefois, le fait d'avoir annulé toutes les factures pour les remplacer par trois nouvelles en y intégrant de plus le redressement calculé par le distributeur Z sans l'indiquer explicitement ne permet pas une compréhension simple des consommations facturées. En effet, il aurait été préférable que le fournisseur A procède à l'émission d'une facture comportant uniquement le redressement calculé à la suite du dysfonctionnement de votre ancien compteur.

GAZ NATUREL	Ancien Index	Nouvel Index	Différence en m ³	Coef. conv ⁽¹⁾	Conso kWh	Prix kWh HT en euros	Montant hors TVA en euros	Taux de TVA	Total TVA Incluse en euros
Consommation									
Consommation sur relève réelle compteur n° 168 du 21/11/12 au 01/12/14	15110	17427	2317	11,04	25580				
Consommation sur relève réelle compteur n° 900 du 02/12 au 02/12/14	0	0		10,93	0				

Vous m'avez par ailleurs indiqué avoir réglé la somme de 508,20 euros TTC par chèque en mars 2016. De ce fait, votre solde actuel est de 615,40 euros TTC, en précisant que ce montant ne prend pas en compte la facture de résiliation qui va être éditée en juin 2016. Cette facture de résiliation devrait a priori mettre à votre charge une consommation de 221 m³ (index de résiliation de 2 193 m³ communiqué par le distributeur Z).

3. Sur la détection du dysfonctionnement de compteur

Il convient de préciser en premier lieu que le législateur a confié au distributeur Z les activités de comptage et toutes les missions de service public afférentes⁴. Ainsi, il est de sa responsabilité de constater tout dysfonctionnement de compteur compte tenu de son obligation de relève de compteur d'autant que, dans votre cas, les relevés s'opèrent en mai et novembre de chaque année sur un compteur accessible même en votre absence.

Je constate que lors du relevé du 20 novembre 2013, le dysfonctionnement de votre ancien compteur a été signalé. Pour autant, ce dernier n'a été remplacé qu'en décembre 2014, soit environ un an après le signalement du dysfonctionnement dudit compteur. Ainsi, je considère que le distributeur Z a tardé à remplacer votre ancien compteur, faisant ainsi perdurer un enregistrement nul de vos consommations.

Par ailleurs, même si le fournisseur A n'est pas à titre principal responsable des relevés de vos consommations, il lui appartient de vous facturer, au moins une fois par an, l'énergie que vous avez réellement consommée⁵. Or, je constate que, depuis novembre 2013 et jusqu'au remplacement de votre compteur, le fournisseur A a édité des factures basées sur les index relevés par le distributeur Z révélant une consommation nulle. Je considère ainsi qu'il aurait pu être alerté par cette facturation nulle et notamment par le remboursement d'une somme importante au travers de la facture du 23 mai 2014.

Pour finir, je tiens également à préciser que vous avez reçu plusieurs factures de la part du fournisseur A indiquant une consommation de gaz réelle nulle, ce qui aurait aussi pu vous alerter.

4. Sur les désagréments subis

En raison de la détection tardive du dysfonctionnement de compteur, vous êtes amené à devoir supporter la charge financière de deux années de consommation de gaz sur une échéance réduite.

Aussi, afin que vous n'ayez pas à supporter tous les désagréments de la détection tardive de cette anomalie, je considère que le redressement devrait être limité à quatorze mois.

Le redressement calculé par le distributeur Z est de 16 682 kWh, abattement réglementaire appliqué et déduction faite des consommations déjà facturées. En divisant cette estimation par le nombre de jours sur la période (720 jours), il est possible d'établir une consommation journalière de 23,17 kWh.

Avec une limitation à quatorze mois, le redressement devrait être de 9 731 (23,17 kWh X 420 jours). Ainsi, ce sont 6 951 kWh (16 682 - 9 731) qui devraient être annulés.

En outre, au vu des responsabilités respectives des opérateurs dans votre litige, j'estime que :

- le distributeur Z devrait prendre à sa charge 80 % des consommations à annuler, soit 5 561 kWh ;
- le fournisseur A devrait prendre à sa charge 20 % des consommations à annuler, soit 1 390 kWh.

⁴Article L432-8 du Code de l'énergie : « un gestionnaire de réseau de distribution de gaz est notamment chargé (...) d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités ».

⁵ Code de la consommation, Art. L 121-91.

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

Dans ses observations, ce dernier a proposé de vous facturer les kilowattheures issus du redressement opéré par le distributeur Z au prix du kilowattheure de janvier 2016, en complément d'un « geste commercial » de 50 euros TTC. J'estime cette proposition équitable dans la mesure où son montant est supérieur à celui équivalent à l'annulation de 1390 kWh.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- au distributeur Z d'annuler 5 561 kWh du redressement effectué (soit environ 300 euros TTC);
- au fournisseur A, comme il l'a proposé, de :
 - vous facturer les kilowattheures issus du redressement au prix du kilowattheure de janvier 2016 et de vous verser la somme de 50 euros TTC à titre de dédommagement ;
 - vous accorder un échéancier de paiement pour le règlement de votre solde.

Je vous recommande par ailleurs de régler votre solde selon l'échéancier convenu avec le fournisseur A.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A, lorsqu'il choisit d'intégrer un redressement à une facture courante, de le faire apparaître très lisiblement en l'isolant des consommations nominales par un intitulé générique explicite, et d'en préciser le détail, conformément à l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum, par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par le distributeur Z, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le distributeur Z refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le distributeur Z m'informerait dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A/Z