



Madame TA

XX

XX

Paris, le 17 juillet 2017

Dossier suivi par : XX
N° de saisine : D2017-02927
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous contestez la facture de gaz naturel du 12 avril 2016 de 1 126,43 euros TTC, correspondant à un redressement de 24 mois de consommations établi à la suite du dysfonctionnement de votre compteur.

En novembre 2016, l'opérateur A l'a révisé en le limitant à 14 mois. Il a procédé à la déduction de 469,36 euros TTC ramenant le montant réclamé à 657,07 euros TTC. Cette déduction apparaît sur votre facture du 29 novembre 2016.

A l'appui de votre contestation, vous faites valoir que :

- vous n'avez pas à supporter les conséquences du dysfonctionnement de compteur puisqu'il appartient à l'opérateur A de s'assurer du bon fonctionnement de ses ouvrages ;
- les relevés de votre compteur ont eu lieu régulièrement sans mettre à jour d'anomalie ;
- vous avez de bonne foi alerté l'opérateur A du dysfonctionnement en mars 2016 ;
- vous n'avez pas toujours occupé ni chauffé votre logement pendant la période de dysfonctionnement ;
- il vous est impossible aujourd'hui de régler le redressement en même temps que vos factures courantes.

Vous demandez à l'opérateur A d'annuler le redressement.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que l'opérateur A m'a adressées via SOLLEN (jointes en annexe).

1. Concernant le dysfonctionnement de compteur

Je ne dispose d'aucun élément pour remettre en cause le constat de l'opérateur A d'un dysfonctionnement de votre compteur.

L'historique de votre consommation basé sur les index transmis par l'opérateur A est le suivant :

Relevé	Type de relevé	Nombre de jours	Index	Consommation (m ³)	Consommation (m ³ /j)	Consommation (m ³ /an)
30/06/2012	MES		8 975			
13/12/2012	RELEVE REEL	166	9 233	258	1,55	1 015
06/06/2013	RELEVE REEL	175	9 990	757	4,33	
05/12/2013	RELEVE REEL	182	10 000	10	0,05	10
04/06/2014	RELEVE REEL	181	10 000	0	0,00	0
27/11/2014	RELEVE REEL	176	10 000	0	0,00	
29/05/2015	RELEVE REEL	183	10 000	0	0,00	
30/11/2015	RELEVE REEL	185	10 000	0	0,00	
07/04/2016	DEPOSE	129	10 000	0	0,00	
07/04/2016	POSE	0	10 696	Changement de compteur		
31/05/2016	RELEVE REEL	54	10 759	63	1,17	1 108
20/09/2016	RELEVE REEL	112	10 793	34	0,30	
29/11/2016	RELEVE REEL	70	10 970	177	2,53	
11/05/2017	RELEVE REEL	163	11 790	820	5,03	
29/05/2017	RELEVE REEL	18	11 804	14	0,78	

Votre compteur a de toute évidence commencé à se bloquer entre juin 2013 et décembre 2013 (0,05 m³/jour enregistrés). Il s'est définitivement bloqué à l'index 10 000 m³. Le dysfonctionnement a été résolu par le changement de votre compteur le 7 avril 2013.

En outre, le niveau de consommation enregistré depuis est cohérent avec vos usages (maison de 62 m³, 3 occupants, chauffage et chauffe-eau au gaz naturel).

2. Concernant le redressement de vos consommations

Dans la mesure où l'énergie que vous avez utilisée n'a pas été enregistrée, une rectification de consommation est légitime conformément aux conditions générales de vente de l'opérateur A que vous avez acceptées¹.

Afin d'établir la facture du 12 avril 2016, l'opérateur A a réalisé une première rectification de vos consommations sur 24 mois², qu'il a par la suite ramenée sur 14 mois à la suite de votre contestation.

Par ailleurs, pour diminuer le redressement calculé, vous faites valoir que votre domicile a été inoccupé pendant deux mois en février et mars 2014. Cependant, s'il est toujours possible, sur la base de justificatifs, de solliciter la révision d'un redressement, ici seules sont redressées les consommations de février 2015 à avril 2016. La période de février-mars 2014 n'a plus de lien avec le redressement

¹ Conformément à l'article 5.6 des conditions générales de vente de l'opérateur A, « En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement des appareils de comptages, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, l'opérateur A procédera à l'évaluation de la consommation du client, par comparaison avec des périodes similaires de consommation ».

² Le calcul appliqué par l'opérateur A est le suivant :

- période de rectification : du 11 avril 2014 au 11 avril 2016 ;
- période de référence : du 30 juin 2012 au 6 juin 2013 ;
- consommation redressée : 2 016 m³ soit 21 453 kWh à facturer
- consommation sur 12 mois : 1 015 m³, soit 84 m³ par mois (1 015 / 12) ;
- consommation sur 24 mois : 84 x 24 = 2 016 m³.

3. Concernant les anomalies survenues dans la détection et la mise en œuvre du redressement

Je constate en premier lieu que le dysfonctionnement de votre compteur a été détecté tardivement :

- Le relevé semestriel du 4 juin 2014, correspondant au deuxième relevé enregistrant une consommation nulle, permettait de suspecter un dysfonctionnement de compteur. Ce n'est pourtant qu'à la suite de votre appel en mars 2016 que votre compteur a été contrôlé le 7 avril 2016. Or, le distributeur a la responsabilité des activités de comptage³. Il est donc chargé de transmettre des données de consommations fiables ce qui implique qu'il conduise des vérifications lorsque ces données apparaissent anormales ;
- L'opérateur A a émis des factures sur la base d'index identiques à cinq reprises. Or, il lui appartenait en sa qualité de fournisseur de facturer les consommations réelles du client annuellement⁴. Il aurait dû procéder à un contrôle des index retenus et s'assurer de la fiabilité de sa facturation.

D'autre part, le redressement qui a été calculé n'a pas pris en compte l'abattement de 10% qui est prévu par la procédure en vigueur⁵ pour compenser l'aléa lié à l'estimation.

4. Concernant la prise en compte des désagréments consécutifs au dysfonctionnement de votre compteur

La détection tardive du dysfonctionnement votre compteur a été à l'origine d'un redressement qui vous contraint à faire face à une facture représentant l'équivalent de deux années de consommations.

Néanmoins, alors que la réglementation ne l'imposait pas, l'opérateur A a limité le redressement de consommation à 14 mois, entraînant ainsi une déduction de 469,36 euros TTC.

Ceci compense à mon sens la détection tardive du dysfonctionnement de votre compteur puisque sur 3 années de dysfonctionnement seuls 14 mois ont été finalement redressés.

Ceci étant, l'opérateur A a refusé d'appliquer l'abattement de 10 % sous prétexte qu'il ne serait plus applicable depuis l'entrée en vigueur des dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation limitant les rattrapages de facturation à 14 mois.

Or, cet abattement n'a aucunement été remis en cause par les instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation (CRE) de l'énergie, avec les nouvelles dispositions sur les 14 mois. Il continue donc de s'appliquer en ces termes :

« Le GRD applique un abattement systematique de 10% pour incertitude relative à l'estimation, après prise en compte des éléments du client concernant l'occupation du local et l'usage du gaz ».

Je relève d'ailleurs que dans votre cas, l'opérateur A n'avait pas appliqué cet abattement à son premier redressement sur 24 mois.

³Article L432-8 du Code de l'énergie : « un gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel 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 »

⁴Article L 224-11 du code de la consommation : « Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. ».

⁵ « Procédure dysfonctionnement de compteur et redressement des consommations » disponible à l'adresse suivante : www.gtg2007.com

Bien que vous ayez déjà bénéficié d'une réduction significative du redressement mis à votre charge, il serait équitable dans un esprit de médiation et compte tenu de votre bonne foi que l'opérateur A applique l'abattement de 10 % aux consommations redressées, soit 118 m³ (1 255 kWh), ce qui représente une déduction d'environ 67 euros TTC.

Enfin, je prends acte de la proposition de l'opérateur A de vous accorder un échelonnement de paiement compatible avec vos capacités de remboursement.

5. Concernant les conditions générales de vente de l'opérateur A

Au cours de l'instruction du litige, j'ai constaté que les conditions générales de vente de l'opérateur A (applicables au 1^{er} mars 2017), telles qu'elles figurent sur son site internet aujourd'hui, n'étaient pas en adéquation avec le décret n°2007-1504 relatif au processus de médiation dans le secteur de l'énergie.

L'article 14 des conditions générales de vente indique que le recours au médiateur national de l'énergie s'effectue selon la procédure mise en place par décret :

- « *Le Client envoie une réclamation écrite à l'opérateur A par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée à l'article 18. L'opérateur A dispose de 2 mois pour proposer au Client une solution.*
- « *Si 2 mois après la réception par l'opérateur A de la réclamation, le Client n'a pas de réponse ou n'est pas satisfait de la réponse, le Client peut saisir le médiateur à l'aide d'un formulaire téléchargeable sur www.energie-mediateur.fr dans un délai de 2 mois maximum.* »

Toutefois, le décret n°2007-1504 n'impose aucunement l'envoi d'une réclamation par lettre recommandée avec avis de réception, avant la saisine du médiateur de l'énergie. La réclamation des consommateurs peut donc être transmise aux opérateurs par écrit, sur tout support durable, tel qu'un courrier simple.

D'autre part, pour se conformer aux dispositions des articles L.601-1 et R 616-1 du Code de la consommation, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016, les coordonnées du médiateur de l'énergie devraient y être inscrites de manière complète, en mentionnant l'adresse postale en complément du site internet du médiateur national de l'énergie.

Ces dispositions ont également étendu le délai pendant lequel les consommateurs peuvent recourir à la médiation. Il est désormais d'un an et non plus de 4 mois après une réclamation écrite auprès du professionnel. Le décret n°2017-1113 relatif au processus de la médiation dans le secteur de l'énergie, publié au Journal Officiel le 27 juin 2017, l'a d'ailleurs confirmé.

Il conviendrait par conséquent que l'opérateur A adapte ses conditions générales de ventes ainsi que, le cas échéant, les informations figurant sur son site internet, et mentionne les informations suivantes :

« Si votre réclamation écrite n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex 09 »

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande à l'opérateur A :

- de procéder à l'annulation de 118 m³, représentant une déduction d'environ 67 euros TTC ;
- de vous accorder, comme proposé, une facilité de paiement.

Je vous recommande de régler le solde restant dû à l'opérateur A à l'aide de l'échéancier à convenir.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à l'opérateur A :

- de mettre à jour ses conditions générales de vente, notamment en ne subordonnant pas la saisine du Médiateur à l'envoi préalable au professionnel d'une réclamation écrite par courrier recommandé ;
- d'appliquer à ses redressements l'abattement de 10 % prévu par la procédure concertée entre les acteurs de marché sous l'égide de la CRE pour les « dysfonctionnements de compteur et redressements des consommations »

J'adresse une copie de cette recommandation à la DGCCRF dont la mission est notamment de veiller à la bonne application de dispositions du Code de la consommation.

Vous êtes libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Si vous la contestez ou si l'opérateur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

L'opérateur A m'informerait dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le Médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
DGCCRF