

Pharmacie S-L.
Madame S.

Paris, le 2 décembre 2019

N° de saisine : D2019-08429

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A et au distributeur X. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès de A pour le compte de votre pharmacie S-L. prenant effet le 4 avril 2017.

Vous reprochez à A de ne pas facturer votre consommation en gaz depuis la pose du compteur GAZPAR n° 224 le 12 avril 2018.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur X (jointes en annexe).

J'en arrive à la conclusion qu'en raison de dysfonctionnements successifs le compteur GAZPAR n° 224 n'a enregistré aucune consommation entre avril 2018 et janvier 2019 et le système d'informations du distributeur est en panne depuis janvier 2019, votre consommation de gaz n'a pas été facturée depuis le 12 avril 2018.

J'estime qu'un redressement devrait donc être effectué pour la période d'avril 2018 à janvier 2019. En outre, le distributeur devrait pratiquer un abattement si les consommations régularisées excèdent 14 mois de consommations.

Au titre des désagréments occasionnés, j'estime que X devrait vous verser un dédommagement.

Vous trouverez le détail de mon analyse ci-après.

LE NIVEAU DE VOS CONSOMMATIONS EN GAZ

Votre historique de consommation est le suivant (en rouge : période de dysfonctionnement) :

Date de relevé	Type de relevé	N° de compteur	ANCIEN INDEX	NOUVEL INDEX	Consommation (m ³)	Nb jours	Consommation journalière (m ³)
04/04/2017	Mise en service	608		06074			
30/06/2017	Relevé cyclique	608	06074	06702	628	87	7,22
29/12/2017	Relevé cyclique	608	06702	08530	1828	182	10,04
12/04/2018	Changement de compteur - Dépose	608	08530	10570	2040	104	19,62
12/04/2018	Changement de compteur - Pose	224		00000			
23/06/2018	Relevé cyclique	224	00000	00000	0	72	0
23/12/2018	Relevé cyclique	224	00000	00000	0	183	0
10/01/2019	Changement de compteur - Dépose	224	00000	00000	0	18	0
10/01/2019	Changement de compteur - Pose	777		00000			

Je constate que d'avril à juin 2017, le niveau de vos consommations était de 7,22 m³/jour en moyenne.

Par la suite, le niveau de vos consommations s'est fixé à 10,04 m³/jour pour la période de juin à décembre 2017, puis à 19,62 m³/jour pour la période de décembre 2017 à avril 2018, ce qui est cohérent compte tenu que la période concernée est hivernale.

A la suite de la pose du compteur GAZPAR n°224 le 12 avril 2018, la consommation enregistrée a été nulle, en raison d'un blocage total du compteur.

Aussi, un changement de compteur a été réalisé le 10 janvier 2019, avec le compteur n°224 déposé à l'index 0 m³ et le compteur n°777 posé à l'index 0 m³.

Toutefois, en raison d'une anomalie dans son système d'informations, X n'est pas en mesure à ce jour de publier le changement de compteur précité ainsi que les consommations enregistrées postérieurement par le compteur n°777.

- **Le dysfonctionnement du compteur n°224**

X n'est pas en mesure à ce jour de transmettre au fournisseur A une rectification de consommation sur la période de dysfonctionnement du compteur n°224.

Aussi, je propose d'effectuer le calcul suivant :

- période de dysfonctionnement : du 12 avril 2018 au 10 janvier 2019, soit 273 jours.
- période de référence : du 4 avril 2017 (index 6 074 m³) au 12 avril 2018 (index 10 570 m³), soit 373 jours.

Du 4 avril 2017 au 12 avril 2018, vous avez consommé 4 496 m³ de gaz (48 086 kWh), soit 128,92 kWh/jour en moyenne (48 086 / 373).

Votre consommation sur la période de dysfonctionnement est donc estimée à 35 195 kWh (128,92 x 273).

Après application d'un abattement de 10% sur la consommation estimée, la consommation rectifiée s'élèverait à 31 975 kWh (35 195 - 3 520).

Toutefois, vous indiquez avoir modifié vos usages dans le courant de l'été 2018, avec l'installation d'une climatisation réversible, ce qui a entraîné une baisse de votre consommation en gaz.

Aussi, je propose d'appliquer un abattement de 40% sur la consommation estimée. La consommation rectifiée s'élèverait alors à 21 117 kWh (35 195 - 14 078) dont il conviendra de vérifier le bien-fondé à l'échéance d'une année dès que vos données de consommations auront été publiées.

- **L'absence de publication des flux de consommation depuis le 10 janvier 2019**

X n'est pas en mesure à ce jour de publier les consommations enregistrées par le compteur n°777 posé le 10 janvier 2019.

En application de l'article L.224-11 du Code de la consommation, aucune facture ne peut régulariser des consommations sur une période antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé. Cet article serait applicable à votre cas si vous consommiez désormais moins de 30 000 kWh de gaz à l'année.

En tout état de cause, le distributeur X devrait appliquer ces dispositions, étant donné que vous n'avez pas pu suivre vos consommations.

X devrait, en fonction de la date de résolution de l'anomalie, appliquer l'article précité et limiter alors à quatorze mois la durée des consommations régularisées.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Le dysfonctionnement du compteur GAZPAR n°224 ainsi que l'absence de transmission des flux de consommation à A vous empêchent de connaître le niveau de vos consommations depuis près d'un an et demi.

Vous multipliez les démarches afin de voir régularisée votre facturation, en vain.

A ce jour, l'anomalie n'est pas résolue, et X n'a pas indiqué de délai de résolution.

Je note que A a proposé de mettre en place une facilité de paiement afin de régler le solde qui restera à devoir.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur X :

- d'appliquer un abattement de 40% sur la consommation estimée sur la période de dysfonctionnement du compteur n°224, ramenant la consommation rectifiée à 21 117 kWh et de vérifier son bien-fondé à l'échéance d'une année ;
- de transmettre les flux de consommation à A dès que l'anomalie sera résolue ;
- en fonction de la date de transmission desdits flux, de limiter à quatorze mois la durée des consommations régularisées ;
- de vous accorder un dédommagement correspondant à 10% du montant régularisé.

Par ailleurs, je recommande au fournisseur A de mettre en œuvre ses propositions :

- d'éditer la facturation à réception des flux de consommation ;
- de mettre en place une facilité de paiement afin de régler le solde qui restera à devoir.

Le distributeur X m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier, en me retournant l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous la contestez, ou si le distributeur X 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).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Olivier Challan Belval



Copie : A
X

Annexe 1 : Observations du fournisseur A
Annexe 2 : Observations du distributeur X