

Monsieur D

Paris, le 14 février 2020

N° de saisine : D2019-12275
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose à A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution qui vient compléter celle précédemment émise pour aborder la question du niveau de vos consommations, comme vous l'avez demandé.

Ce litige concerne votre contrat de fourniture de chaleur du réseau bois énergie exploité par la A.

Vous contestez le niveau de vos consommations que vous estimez anormalement élevé, au regard des caractéristiques du logement. Vous estimez qu'un dysfonctionnement au niveau du réseau de chaleur ou du compteur serait à l'origine de l'importance de la consommation facturée et demandez à ce que le compteur soit vérifié par un organisme indépendant comme cela serait prévu par les conditions générales de vente souscrites.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations de A (jointes en annexe) et être intervenu auprès de cette dernière mes conclusions sont les suivantes :

Il ressort de mon analyse que je ne suis pas en mesure de mettre en évidence un niveau de consommation aberrant de nature à remettre en cause votre facturation. Cependant, les conditions générales de vente que vous avez souscrites mentionnent qu'il est procédé de manière régulière à une « *vérification du compteur* » ce qui devrait être le cas. Je recommande donc à A d'y procéder ce qui permettra de vérifier si l'enregistrement de vos consommations est correct. Je recommande également à la A sur un plan plus général de respecter les dispositions du code de la consommation et du code de l'énergie pour informer ses clients sur les modalités du recours au médiateur national de l'énergie.

Le niveau de vos consommations

Vos usages du gaz se rapportent à une maison de 128 m² construite en 2006 chauffée par le réseau de chaleur (chauffage + eau chaude sanitaire (ECS)).

Votre compteur a été régulièrement relevé et voici les index enregistrés :

- 31 janvier 2019 : 5 227 kWh
- 13 mars 2019 : 8 366 kWh
- 2 mai 2019 : 11 399 kWh
- 3 juillet 2019 : 11 886 kWh

Il ressort des index relevés que votre consommation s'est élevée à :

- Du 31 janvier au 13 mars 2019 : 3 139 kWh
- Du 13 mars au 2 mai 2019 : 3 033 kWh
- Du 2 mai au 3 juillet 2019 : 487 kWh

Les index se suivent et sont cohérents. Les consommations oscillent en fonction des saisons. Elles augmentent en hiver et baissent en été, ce qui est cohérent avec l'utilisation du réseau de chaleur pour le chauffage.

Le niveau des consommations est important sur les deux premières périodes. Il faut noter qu'y sont exclus les mois printaniers les plus chauds (mai et juin). Or, selon le site Météo France la station météo de saint Giron a relevé une température comprise entre 3,3 ° et 14,2° en mars et 5,2 et 16 en avril 2019.

En revanche, dès le mois de mai, la consommation baisse significativement.

En conséquence, même si la consommation peut paraître élevée, elle reste cohérente compte tenu des éléments dont je dispose.

En outre, à titre de comparaison j'ai évalué vos consommations sur la base des usages déclarés à l'aide du module que je propose aux consommateurs pour la fourniture de gaz naturel sur le site www.energie-info.fr : il en ressort une consommation moyenne de 11 700 kWh/an. Vos consommations ont été du 31 janvier au 4 juillet 2019 (soit cinq mois incluant les mois les plus froids et excluant la période estivale qui permet normalement de lisser la consommation hivernale) de 6 172 kWh, ce qui est cohérent avec la fourchette précitée.

De votre côté, vous appuyez votre contestation sur le diagnostic de performance énergétique (DPE) effectué le 11 juillet 2018 qui mentionne :

- Réseau de chaleur :
6550 kWh_{eff}

Vous estimez donc avoir atteint le niveau annoncé pour une année en un trimestre.

Cependant, le DPE est un outil ayant pour unique vocation d'informer sur la performance énergétique du logement.

Le DPE affiche la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre d'un logement, dans des conditions normalisées, afin de cibler les travaux les plus efficaces pour économiser de l'énergie.

Il ne s'agit en aucun cas d'un instrument de mesure des consommations. Car celles-ci sont susceptibles de varier suivant les usages de l'occupant et les conditions climatiques.

En outre, le DPE fait réellement mention d'une consommation totale de chauffage de 9 516 kWh :

	usage en kWh _{eff}
Chauffage	- Bois : 2966 kWh _{eff} - Réseau de chaleur : 6550 kWh _{eff}

Le DPE a pris en compte 2 966 kWh, au titre du poêle à bois mais je ne connais pas son utilisation et ne dispose pas de preuves d'achat de stère de bois...). Or, le DPE tient compte d'une répartition 1/3-2/3. Suivant les usages cette répartition a pu varier.

Par ailleurs, vous indiquez que sur la base de la consommation facturée sur la période litigieuse, votre consommation annuelle s'élèverait à environ 20 000 kWh. Je ne suis pas parvenue à comprendre comment vous arriviez à un tel calcul.

D'après les miens, votre consommation se situerait plutôt entre 13 000 et 14 000 kWh/an.

En effet, environ 6 000 kWh ont été consommés sur le trimestre le plus froid. On peut donc retenir que 6 000 kWh au plus, pourraient être consommés en novembre, décembre et janvier ; la consommation « hivernale » s'élèverait à 12 000 kWh mais la consommation sur les mois restants serait nécessairement moins élevée. Sur deux mois (mai et juin) elles se sont élevées à 500 kWh, cela ramènerait la consommation sur 6 mois, entre mai et octobre, à 1 500 voire 2 500 kWh ; soit une consommation maximum sur l'année de 14 500 kWh ce qui n'est pas aberrant et en tout état de cause inférieur aux 20 000 kWh que vous avancez.

Le système de comptage

L'énergie livrée facturée est comptabilisée par le compteur situé dans votre logement qui enregistre le débit d'eau, la température d'entrée et de sortie et permet ainsi de déterminer les kWh consommés.

En outre, en ce qui concerne le contrôle du compteur, votre contrat fait mention de :

4. 3 – Mesure et contrôle de la chaleur

Les quantités d'énergie livrées au client seront mesurées par un compteur d'énergie principal placé avant l'échangeur de chaleur dans la sous-station.

A fera procéder régulièrement à la vérification de l'appareil de comptage. Le client pourra demander la vérification du compteur par un organisme technique agréé. Dans ce cas, les frais de vérification seront à la charge du client si le compteur est reconnu exact et à la charge de l'exploitant le cas contraire.

Page 2 sur 4

En cas de défaillance du compteur, la quantité de chaleur facturée (pour la période comprise entre la date du dernier relevé précédant la défaillance et celle du rétablissement du bon fonctionnement) sera calculée au prorata des degrés-jours de chauffage constatés sur cette période.

Le maire d'A interrogé sur ce point a indiqué que le contrôle régulier mentionné était effectué lors des relevés cycliques par le technicien en charge du relevé qui procède à des vérifications visuelles standard.

Il a ajouté qu'aucun autre contrôle en tant que tel n'était prévu. Et que les compteurs étaient scellés, la panne la plus fréquente provenait de la pile, hors service ce qui a pour conséquence de faire cesser l'enregistrement des consommations (sans impact pour le consommateur) jusqu'au remplacement du compteur.

Je déduis de ces éléments que le terme « *vérification* » à la fois employé pour le contrôle assuré par le releveur et celui effectué par un organisme agréé prête à confusion. Vous avez donc pu légitimement croire que le compteur serait vérifié par un organisme agréé dont la liste est dressée par les pouvoirs publics¹, alors que ce n'est pas le cas.

¹ <https://metrologie.entreprises.gouv.fr/fr/organismes/verification-periodique/verification-periodique-dans-domaine-du-gaz-combustible>

Or l'article L. 133-2 du Code de la consommation prévoit que : « *Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non-professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur ou au non-professionnel.*

A devrait donc faire procéder au contrôle du compteur litigieux, prévu par ses conditions générales de vente.

J'ajoute que les délégations de service public relatives à des réseaux de chaleur prévoient généralement des contrôles de ce type tous les quatre ans.

Ceci étant, la réglementation n'impose pas de contrôle en service. L'article 22 de l'arrêté du 3 septembre 2010 relatif aux compteurs d'énergie thermique, précise :

Les détenteurs d'instruments :

- *veillent au bon entretien de leurs instruments ;*
- *s'assurent du bon état réglementaire de leurs instruments et de leurs installations, notamment du maintien de l'intégrité des scelllements, des inscriptions et marquages réglementaires ;*
- *veillent à l'intégrité du carnet métrologique ;*
- *conservent, le cas échéant, le certificat de vérification de l'installation ;*
- *veillent à ce que les organismes de vérification et les réparateurs remplissent le carnet métrologique et tiennent celui-ci à la disposition des agents de l'Etat ;*
- *s'assurent que les instruments sont utilisés conformément à leur destination et à leurs conditions réglementaires d'utilisation.*

Les conditions générales de vente

Au cours de l'instruction du litige, j'ai également constaté que les conditions générales de vente de la commune n'étaient pas en adéquation avec les dispositions des articles L.616-1² et R 616-1³ du Code de la consommation, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016.

En, effet, les coordonnées du médiateur national 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, ce qui n'est pas le cas.

Il conviendrait par conséquent que la A adapte ses conditions générales de ventes, 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. »

² Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

³ En application de l'article [L. 616-1](#), le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Par conséquent, je recommande à A de faire procéder au contrôle du compteur litigieux par un organisme agréé par le COFRAC et de vous communiquer le résultat.

Sur un plan plus général, je lui recommande également de faire évoluer ses pratiques :

- En modifiant l'article 4.3 de ses conditions générales de vente- « *Mesure et contrôle de la chaleur* » afin de préciser la nature des contrôles effectués et ne pas laisser croire que la vérification périodique serait assimilable à une vérification métrologique effectuée par un laboratoire agréé, si ce n'est pas le cas ;
- En application des articles L.616-1⁴ et R 616-1⁵ du Code de la consommation : en mentionnant les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie dans ses conditions générales de vente et dans les courriers de réponses qui font suite à des réclamations adressées par les consommateurs.

Par ailleurs, je signale cette affaire à la DIRECCTE d'Occitanie, afin qu'elle puisse décider des suites éventuelles à donner à cette affaire.

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

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

Si vous la contestez, ou si la 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).

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A

Annexe : Observations de A

PJ: fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie* »

⁴ Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

⁵ En application de l'article [L. 616-1](#), le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.