



Informer, conseiller, protéger

Madame S

Paris, le 15 mai 2020

N° de saisine : D2020-00655  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur X. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution. Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Vous contestez la facture de gaz naturel établie par A le 6 août 2019 de 1 589,21 euros TTC au motif que la consommation mise à votre charge n'est pas cohérente. En effet, celle-ci aurait été calculée par les opérateurs sans aucune base valable du fait du dysfonctionnement du compteur depuis plusieurs années.

Aussi, vous sollicitez une vérification de la facturation établie par A et une correction de la consommation mise à votre charge.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations d'A et de X, mes conclusions sont les suivantes :

**Le boîtier de télé-report permettant la relève du compteur à distance a présenté un dysfonctionnement depuis la mise en service de votre contrat en 2006 et jusqu'en 2019, ce qui a faussé les données de consommation prises en compte sur votre facturation. La régularisation de cette situation a entraîné un rattrapage de consommation. Avant la présente médiation, X avait appliqué les dispositions légales du Code de la consommation mais a reconnu une erreur dans ses modalités de calcul. Il a proposé de corriger son erreur en annulant une consommation supplémentaire de 314 m<sup>3</sup>, ce qui m'apparaît correct.**

**Les deux opérateurs ont également accepté de vous dédommager pour le traitement de votre dossier.**

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

Votre contestation auprès d'A a débuté après la réception de la facture de gaz naturel émise le 15 février 2019 de 3 363,36 euros TTC mettant à votre charge une consommation de 2 978 m<sup>3</sup>, soit 33 383 kWh, sur la période allant du 20 décembre 2018 au 31 janvier 2019. Cette facture a été annulée et une nouvelle facture a été éditée le 6 août 2019 de 1 589,21 euros TTC mettant à votre charge une consommation de 1 398 m<sup>3</sup>, soit 15 574 kWh, sur la période allant du 20 décembre 2018 au 6 juin 2019.

Après vérification, il apparaît que cette dernière facture a également été annulée par le fournisseur. Pour plus de simplicité, le tableau ci-dessous reprend les factures exigibles éditées entre décembre 2018 et février 2020 :

| Factures (euros TTC)                  | Abonnement  | Consommation            |                      |   |
|---------------------------------------|---|-------------------------|----------------------|---|
|                                       |   | Période                 | Index m <sup>3</sup> | Volume                                  |
| Facture du 20/12/18 de 19,21 euros    | Du 14/12/18 au 03/02/19   | Du 08/06/18 au 19/12/18 | 15 610<br>15 612     | 2 m <sup>3</sup><br>soit 22 kWh         |
| Facture du 06/01/20 de 1 138,89 euros | Annulation du 22/12/18 au 03/02/19<br><br>Facturation du 22/12/18 au 03/08/19 | Du 20/12/18 au 06/06/19 | 15 612<br>17 010     | 1 398 m <sup>3</sup><br>soit 15 574 kWh |
|                                       |   | Du 07/06/19 au 07/06/19 | 19 119<br>19 119     | 0 m <sup>3</sup>                        |
| Facture du 06/01/20 de 264,41 euros   | Du 04/08/19 au 03/02/19   | Du 08/06/19 au 04/12/19 | 19 119<br>19 343     | 224 m <sup>3</sup><br>soit 2 500 kWh    |
| Facture du 06/02/20 de 195,19 euros   | Du 04/02/20 au 03/04/20   | Du 05/12/19 au 03/02/20 | 19 343<br>19 590     | 247 m <sup>3</sup><br>soit 2 757 kWh    |

L'analyse de ces factures m'amène à soulever plusieurs points.

#### LE DYSFONCTIONNEMENT DU BOITIER DE TÉLÉ REPORT ET L'APPLICATION DES DISPOSITIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION

- Le dysfonctionnement du boîtier de télé-report

X a constaté le 5 juin 2015 le dysfonctionnement de ce boîtier, dysfonctionnement présent depuis la mise en service de votre contrat le 6 décembre 2006.

Au vu des éléments transmis par le distributeur, je relève que le boîtier présentait un index de 106 m<sup>3</sup> le 6 février 2015, soit près de huit ans après la mise en service à un index de 61 m<sup>3</sup>. Ce boîtier a également communiqué le même index de 15 610 m<sup>3</sup> entre février 2015 et le 7 juin 2018. Il apparaît donc que le boîtier a dysfonctionné pendant plus de dix ans.

Ce dysfonctionnement a eu pour conséquence de retenir dans votre facturation des index différents de ceux réellement affichés sur le compteur.

Afin de résoudre ce problème, le distributeur GRDF a effectué un premier changement fictif du compteur le 6 février 2015 (changement uniquement dans le système d'information et non sur le terrain). Il a retenu un index de dépose du compteur à 106 m<sup>3</sup> (index communiqué par le boîtier de télé-report) et un index de pose du compteur à 15 610 m<sup>3</sup> (index réel affiché par le compteur). La différence entre ces deux index (consommation de 15 504 m<sup>3</sup>) ne vous a été facturée ni par le fournisseur ni par le distributeur.

Le boîtier présentant encore un dysfonctionnement, X a procédé à un second changement fictif du compteur le 7 juin 2019 en retenant un index de dépose de 17 010 m<sup>3</sup> (index calculé) et un index de pose à 19 119 m<sup>3</sup> (index réel affiché par le compteur le 6 juin 2019).

X a calculé l'index de dépose à 17 010 m<sup>3</sup> afin de tenir compte des dispositions du Code de la consommation.

- L'application des dispositions du Code de la consommation

L'article L.224-11 du Code de la consommation interdit que des consommations remontant à plus de quatorze mois depuis le dernier relevé du compteur ne soient facturées.

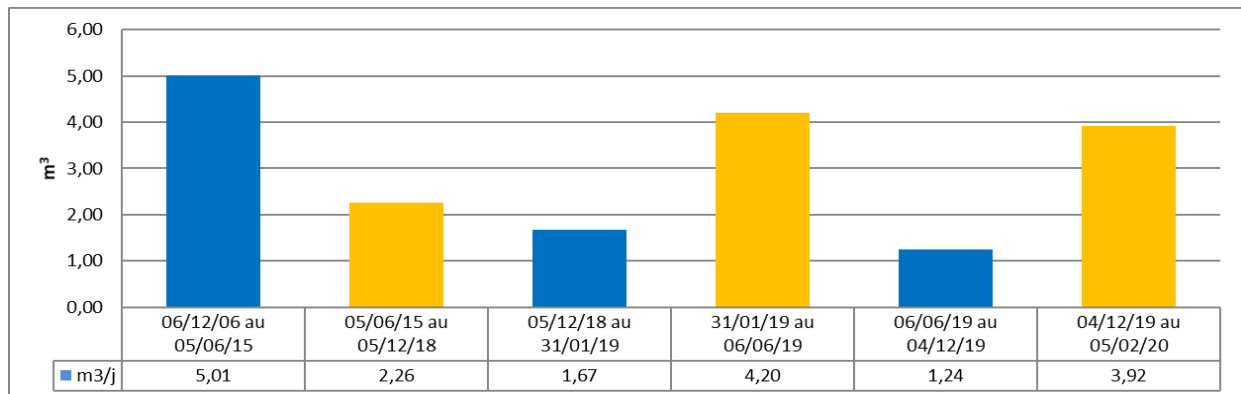
La relève par X d'un index de 18 590 m<sup>3</sup> le 31 janvier 2019 directement sur le compteur a effectivement entraîné une régularisation de la consommation avec la facturation de 2 978 m<sup>3</sup> par A le 15 février 2019 (première facture contestée puis annulée).

À la suite de plusieurs réclamations de votre part, X a appliqué les dispositions légales susvisées en calculant un index de dépose à 17 010 m<sup>3</sup>, annulant ainsi une consommation de 2 109 m<sup>3</sup> (les calculs tiennent compte de l'index relevé en juin 2019)

Pour autant, dans le cadre de la présente médiation, X a reconnu une erreur dans le premier calcul de la limitation à quatorze mois. Il a ainsi proposé de revoir l'index de dépose du changement fictif du compteur du 7 juin 2019 à 16 696 m<sup>3</sup>, soit une annulation complémentaire de 314 m<sup>3</sup> (représentant environ 215 euros TTC).

Après la mise en œuvre de cette proposition, X aura procédé à l'annulation d'une consommation globale de 2 423 m<sup>3</sup> au titre des dispositions du Code de la consommation.

Pour plus de simplicité, le graphique ci-dessous reprend la consommation journalière moyenne enregistrée directement par le compteur :



*La consommation journalière moyenne enregistrée par le compteur entre décembre 2006 et février 2020*

Le logement concerné par cette consommation est un appartement de 90 m<sup>2</sup> situé au troisième étage d'un immeuble construit en 2001 et occupé par deux personnes. Le gaz naturel est utilisé pour le chauffage, l'eau chaude sanitaire et la cuisson. Vous avez indiqué que ce logement était souvent inoccupé étant une grande partie de l'année à l'étranger (maison en Crète). À ce titre, vous m'avez transmis plusieurs justificatifs de déplacement.

Afin de vérifier la cohérence de l'annulation de X, j'ai procédé à mon propre calcul de la limitation des quatorze mois. Lorsque le distributeur a appliqué les dispositions légales, le dernier index relevé sur le compteur était celui de 19 119 m<sup>3</sup> du 6 juin 2019. Aussi, X ne pouvait mettre à votre charge que la consommation enregistrée entre le 6 avril 2018 et le 6 juin 2019, soit 1 173 m<sup>3</sup> :

- consommation enregistrée par le compteur entre le 6 avril 2018 et le 5 décembre 2018 : 549 m<sup>3</sup> (consommation journalière de 2,26 m<sup>3</sup> x 243 jours).
- consommation enregistrée par le compteur entre le 5 décembre 2018 et le 6 juin 2019, à savoir 624 m<sup>3</sup>.

En déduisant cette consommation du volume régularisé 3 509 m<sup>3</sup> en juin 2019, X devait annuler 2 336 m<sup>3</sup> selon mes modalités de calcul.

Le distributeur a calculé une annulation de 2 423 m<sup>3</sup>. Son calcul est donc cohérent et respecte l'article L 224-11 du Code de la consommation.

En outre j'attire votre attention sur le fait que seule une consommation de 45 m<sup>3</sup> a été mise à votre charge entre les 6 décembre 2006 et le 6 février 2015, consommation extrêmement faible, alors que le compteur de gaz a enregistré sur cette période une consommation de 15 549 m<sup>3</sup> (représentant environ 10 600 euros TTC en votre faveur).

## LE TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER

Lors de la souscription du contrat en 2006, Aa calculé une consommation annuelle de référence (CAR) de 78 kWh. Or, au vu des usages communiqués par vos soins, il apparaît que cette consommation annuelle était incohérente. Une consommation annuelle de référence sous estimée a été rattachée à votre contrat ce qui a retardé la détection d'une anomalie.

Questionné sur ce point, A n'a pas été en mesure de m'indiquer les usages communiqués lors de la souscription du contrat. Il a toutefois indiqué avoir appliqué les tarifs adaptés à votre niveau de consommation lorsqu'il a corrigé la facturation, ce qui apparaît cohérent.

Il a également accepté de vous dédommager à hauteur de 150 euros TTC pour le traitement du dossier et les désagréments subis ainsi que de vous accorder une facilité de paiement pour le règlement du solde, ce que j'estime équitable.

Pour sa part, X a reconnu avoir tardé à constater le dysfonctionnement du boîtier de télé-report. De plus les modalités de calcul de la limitation à quatorze mois ont été dans un premier temps erronées, ce qui a nécessité une correction et donc une complexification de la facturation.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous :**

- verser le dédommagement proposé de 150 euros TTC pour le traitement de votre dossier ;
- accorder une facilité de paiement pour le règlement du solde à devoir.

**Je recommande au distributeur X, comme proposé, de :**

- procéder à l'annulation de 314 m<sup>3</sup> en application des dispositions du Code de la consommation ;
- vous verser un dédommagement de 100 euros TTC pour le traitement du dossier.

Vous êtes libre 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, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande.

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.



Olivier Challan Belval  
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A  
X