

Madame I

Paris, le 26 décembre 2024

N°de dossier : **D2024-13395**
(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 B concernant la facturation de gaz naturel de votre logement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facturation émise par le fournisseur A. Vous contestez en particulier les factures du 24 avril 2022 d'un montant de 1 952,93 euros TTC (après déduction des paiements mensuels déjà effectués de 176 euros) et du 8 mars 2023 d'un montant de 1 615,16 euros TTC.

Vous indiquez que les montants des factures sont incohérents et injustifiés.

Vous précisez que les explications fournies par le fournisseur ne sont pas satisfaisantes. Ainsi, vous sollicitez des explications complémentaires afin de comprendre votre facturation.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

Je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause la consommation de gaz enregistrée dans votre logement.

Le solde élevé des factures litigieuses s'explique par le fait qu'elles ont respectivement régularisé votre consommation réelle pour la période du 29 juillet 2020 au 18 novembre 2021 (15 mois) et la période du 18 novembre 2021 au 18 février 2023 (15 mois), ce qui n'est pas conforme à l'article L. 224-11 du code de la consommation qui limite les rattrapages de consommation à 14 mois.

Cette régularisation relève de la responsabilité du distributeur B qui n'a pas pris en compte d'index réel entre juillet 2020 et novembre 2021 à la suite de l'intégration tardive du changement de compteur et du dysfonctionnement de la télé-relève du compteur n°XXX. Elle relève également de la responsabilité du fournisseur A qui a tardivement intégré l'index réel du 14 octobre 2022 à la facturation.

Le distributeur B et le fournisseur A se sont mis en conformité avec l'article L. 224-11 du code de la consommation.

Enfin, il me semblerait équitable que le distributeur B et le fournisseur A vous accordent des dédommagements en raison des désagréments subis.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

Page 1 sur 6

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

L'ORIGINE DU LITIGE

Ainsi que l'a reconnu le distributeur B, le changement de compteur intervenu le 29 juillet 2020 n'a été pris en compte que le 9 décembre 2021 avec la mise à jour de son système d'informations

En effet, le compteur n°XXX a été installé dans le logement le 29 juillet 2020. Or, le distributeur B a enregistré le numéro de compteur XXX au lieu de XXX. C'est la raison pour laquelle votre consommation de gaz a été estimée par le distributeur B pour la période du 29 juillet 2020 au 18 novembre 2021.

Les données de consommations réelles pour la période du 29 juillet 2020 au 18 novembre 2021 ont été adressées au fournisseur A le 28 décembre 2021.

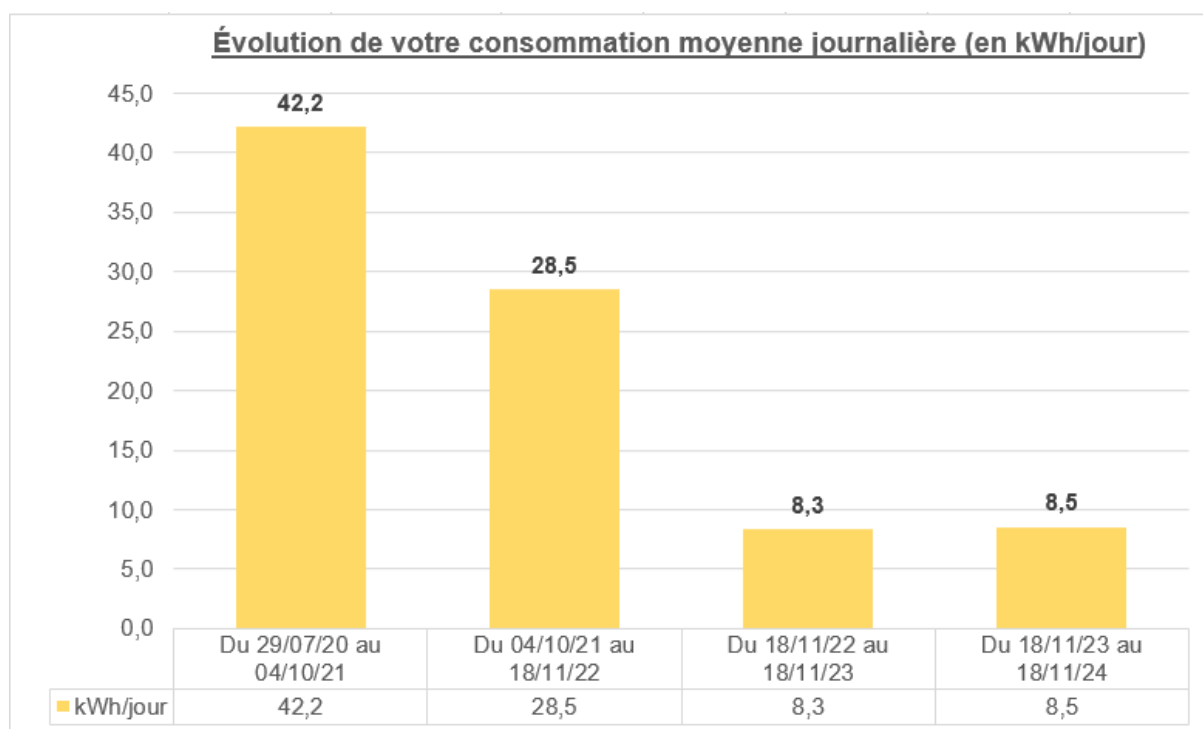
Ensuite, le compteur n°XXX n'a pas communiqué vos données de consommations. Ainsi, votre consommation de gaz a de nouveau été estimée pour la période du 18 novembre 2021 au 14 octobre 2022.

Depuis le 14 octobre 2022, vos index de consommations sont correctement communiqués par le compteur n°XXX.

L'ANALYSE DE VOS CONSOMMATIONS

- **Le niveau global des consommations de gaz naturel**

À partir des données transmises par le distributeur B, j'ai pu établir l'histogramme ci-dessous :



Il apparaît que la consommation moyenne journalière a nettement diminué, passant de 42,2 kWh/jour pour la période du 29 juillet 2020 au 4 octobre 2021 à 8,5 kWh/jour pour la période du 18 novembre 2023 au 18 novembre 2024.

Cette diminution est cohérente avec l'évolution de vos usages. En effet, vous avez déclaré que votre logement est un appartement de 46 m² occupé par deux personnes, et que le gaz n'a plus été utilisé pour le chauffage à la suite de la réception de la première facture de régularisation en avril 2022. L'utilisation du gaz s'est alors limitée à la production d'eau chaude et à la cuisson, ce qui explique la diminution des consommations.

Par conséquent, je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause les consommations de gaz enregistrées dans votre logement.

En cas de désaccord avec mon analyse, vous gardez la possibilité de demander la réalisation d'un contrôle en laboratoire de son compteur, prestation qu'il vous appartient de régler à l'avance (355,69 euros TTC). Le coût de cette prestation restera à votre charge si aucun dysfonctionnement n'est constaté, et il sera remboursé par le distributeur B en cas de défectuosité avérée de votre compteur. Une vérification des données de comptage avec déplacement (61,81 euros TTC) peut être effectuée en première intention selon les mêmes modalités.

- **La limitation à 14 mois à appliquer par le distributeur B**

Votre compteur n'a pas été relevé du 29 juillet 2020 au 18 novembre 2021, soit 15 mois.

Or, je rappelle que l'article L. 224-11 du code de la consommation¹ interdit la facturation de consommations remontant à plus de 14 mois (424 jours) depuis le dernier relevé.

La régularisation relève de la responsabilité du distributeur B qui n'a pas pris en compte d'index réel entre juillet 2020 et novembre 2021 à la suite de l'intégration tardive du changement de compteur et du dysfonctionnement de la télé-relève du compteur n°XXX.

Dans ses observations, le distributeur B a indiqué s'être mis en conformité avec l'article L. 224-11 du code de la consommation en annulant une consommation de 2 177 kWh pour la période du 29 juillet 2020 au 18 septembre 2020, ce qui a représenté un montant en votre faveur de 173,71 euros TTC (facture du 28 février 2024).

Néanmoins, bien qu'un index ait été relevé au 18 novembre 2021, la correction de l'index et la transmission effective des consommations réelles au fournisseur n'a été effectuée par le distributeur B que le 28 décembre 2021.

Ainsi, en prenant en compte la date de transmission des données de consommations réelles au fournisseur, soit le 28 décembre 2021, la consommation à annuler par le distributeur B devrait s'élever à 3 476 kWh pour la période du 29 juillet 2020 au 28 octobre 2020 (voir le détail du calcul en annexe n°1), soit une annulation complémentaire de 1 299 kWh, ce qui représente un montant en votre faveur d'environ 100 euros TTC. Le distributeur B a accepté d'appliquer cette annulation complémentaire.

LA FACTURATION

À partir des documents que vous avez fournis et les observations du fournisseur A, j'ai réalisé le tableau suivant qui reprend les factures éditées entre août 2020 et juillet 2024 :

(1) La facture du 8 mars 2021 n'a mis aucune consommation à votre charge à la suite de l'absence de pris en compte de la pose du compteur n°XXX.

(2) Le 9 décembre 2021, le distributeur B a pris en compte le changement de compteur en intégrant l'index à 1 693 m³ au 9 novembre 2021.

Ainsi, la facture du 8 mars 2021 a été annulée et remplacée par la facture du 24 avril 2022.

(3) Le 14 octobre 2022, le distributeur B a relevé un index à 2 712 m³ et activé la télé-relève du compteur n°XXX.

Ainsi, les factures des 8 mars, 24 octobre et 28 novembre 2020 ont été établies à partir de votre consommation réelle.

(4) Le 4 décembre 2023, le distributeur B a procédé à un lissage des consommations pour la période du 29 juillet 2020 au 14 octobre 2022.

¹ « [...] Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude »

Ainsi, les factures émises entre le 24 avril 2022 et le 28 novembre 2023 ont été annulées et remplacées par les factures correctives du 12 décembre 2023, ce qui a représenté un montant en votre faveur de 422,24 euros TTC.

Au final, la consommation totale facturée par le fournisseur A correspond bien aux données de consommations transmises par le distributeur B.

- **La limitation à 14 mois à appliquer par le fournisseur A**

Bien qu'ayant été annulée afin d'intégrer le lissage de consommation du distributeur B, la facture du 8 mars 2023 a régularisé votre consommation réelle pour la période du 18 novembre 2021 au 18 février 2023, soit 15 mois.

Or, l'article L. 224-11 du code de la consommation interdit la facturation de consommations remontant à plus de 14 mois (424 jours) depuis le dernier relevé.

La régularisation relève également de la responsabilité du fournisseur A qui n'a pris en compte l'index du 14 octobre 2022 qu'à l'issue d'un délai de 4 mois via la facture du 8 mars 2023.

Dans ses observations, le fournisseur A a indiqué s'être mis en conformité avec l'article L. 224-11 du code de la consommation en annulant une consommation de 1 306 kWh, ce qui a représenté un montant en votre faveur de 139,82 euros TTC (facture du 24 avril 2024).

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

- **La responsabilité du distributeur B**

Il ressort de l'analyse du dossier que la responsabilité de du distributeur B est triple dans ce litige.

Tout d'abord, il a commis une erreur lors d'un changement de compteur et a régularisé la situation tardivement (15 mois après).

Ensuite, le distributeur a détecté après 10 mois le dysfonctionnement de communication de son compteur ce qui constitue un délai anormalement long sachant que le compteur est censé communiquer des données chaque jour.

Enfin, le distributeur B n'a pas correctement appliqué l'article L. 224-11 du code de la consommation, en commettant une erreur de calcul dans la consommation annulée à ce titre qui n'a été régularisée qu'à travers la médiation.

En outre, les consommations perturbées jusqu'en décembre 2021 ont abouti à sous-estimer vos consommations et vos mensualités pour l'année 2021/2022 ce qui a généré une importante facture de régularisation en avril 2022.

Ces perturbations ont aggravé vos difficultés financières.

Au regard de ces éléments, le distributeur B a accepté de vous accorder un dédommagement de 125 euros TTC que je lui recommande de revaloriser.

La responsabilité du fournisseur A

Je relève que vous avez rencontré des difficultés pour obtenir des explications de la part du fournisseur A. Ainsi, j'estime que les corrections successives de la facturation ainsi que le traitement insatisfaisant de vos réclamations vous ont légitimement conduite à douter du bien-fondé de votre facturation.

Ainsi, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement à ce titre.

Enfin, j'invite le fournisseur A à vous accorder une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 24 échéances pour régler le solde restant dû à l'issue de la médiation

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

- d'annuler une consommation supplémentaire de 1 299 kWh pour la période du 29 juillet 2020 au 28 octobre 2020 afin de se mettre en conformité avec l'article L. 224-11 du code de la consommation, ce qui représente un montant en votre faveur d'environ 100 euros TTC, ainsi qu'il l'a accepté ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC au titre des difficultés engendrées par la régularisation subie, (incluant les 125 euros TTC acceptés)

Je recommande au fournisseur A :

- d'accorder un dédommagement de 150 euros TTC au titre du traitement global du dossier incluant les 139 euros TTC au titre du calcul de l'article L. 224-11 du code de la consommation ainsi qu'au titre des démarches entreprises ;
- de vous accorder une facilité de paiement pouvant aller jusqu'à 24 échéances pour régler le solde restant dû à l'issue de la médiation.

Je vous recommande de régler le nouveau solde dont vous resterez redevable, conformément à l'échelonnement de paiement convenu avec le fournisseur A.

Enfin, ayant constaté que le distributeur B n'avait pas correctement appliqué les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation, je signale cette affaire à la Direction Départementale de Protection des Populations de Paris (DGCCRF).

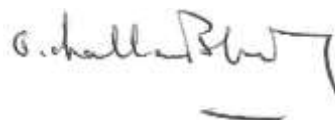
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

Je demande au fournisseur A et au distributeur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie