

Paris, le 11 avril 2014

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0472

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne le redressement des consommations de gaz naturel de votre entreprise.

Vous aviez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur Y pour votre activité professionnelle, exercée dans le cadre d'une SARL, dont vous êtes le gérant.

Le 24 juin 2013, le distributeur A vous a fait parvenir une proposition de redressement faisant état de 81 007 kWh à facturer pour la période du 4 février 2010 (date de la prise d'effet de votre contrat) au 28 mars 2013. Ceci a donné lieu à l'émission par le fournisseur Y de la facture du 11 juillet 2013, d'un montant de 4 422,56 euros TTC. Le courrier d'accompagnement de cette facture précisait qu'y était opérée « *la facturation de la différence entre vos anciens coefficients facturés et le nouveau à 14,38* ».

Vous avez alors adressé au fournisseur Y une réclamation dans laquelle vous lui proposiez de vous acquitter de 15 % de la somme réclamée et lui indiquiez avoir, en attendant d'avoir trouvé une issue à ce litige, fait opposition à son prélèvement.

En réponse, le fournisseur Y vous a précisé le 21 août 2013 qu'à la suite d'enquêtes, le distributeur A avait constaté une incohérence entre la pression délivrée à la sortie du poste de livraison et celle prise en compte dans les calculs de vos consommations. Ayant souligné que la valeur du coefficient de conversion était proportionnelle à la pression absolue de gaz naturel livré, il vous a indiqué que votre entreprise avait été facturée depuis la mise en service avec un coefficient inférieur à ce qu'il aurait dû être, et que le distributeur A avait procédé à la régularisation de vos consommations dans la limite autorisée par les textes applicables. Il vous a donc confirmé le montant demandé, et vous a proposé d'en échelonner le paiement.

Ne souhaitant pas supporter le coût financier d'une erreur que vous n'avez pas commise, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur Y dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* », que j'ai mise en place. Celui-ci vous a précisé que dans les hypothèses d'une utilisation professionnelle du gaz naturel, on trouve fréquemment des pressions de livraison plus élevées qui augmentent la valeur du coefficient de conversion, et que le coefficient retenu était erroné. Après vous avoir, une nouvelle fois, confirmé le bien-fondé de la facture du 11 juillet 2013, il a proposé de vous accorder, outre un échéancier de paiement, un dédommagement de 100 euros TTC.

Estimant ce montant inadapté eu égard au montant de la somme demandée, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les explications que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

Le coefficient de conversion représente la quantité d'énergie (exprimée en kWh) contenue dans un m³ de gaz. Il permet de convertir le volume de gaz relevé sur le compteur, affiché en m³, en énergie en kWh. Ce coefficient est transmis par le distributeur A à votre fournisseur à chaque relevé du compteur. Sa valeur varie dans le temps, car elle dépend de la composition du gaz distribué, et est fonction de la pression et de l'altitude.

Dans le cas des consommations de votre entreprise, il ressort des informations transmises par le distributeur A que le coefficient de conversion moyen appliqué jusqu'en mars 2013 était de 11,31 kWh/m³. Or, le coefficient de conversion qui aurait dû être appliqué devait être compris entre 13 kWh/m³ et 14,5 kWh/m³, compte tenu de la pression du gaz délivrée. En effet, il se basait sur la pression de livraison d'un logement individuel (environ 20 mbar) alors que le compteur alimentant votre installation disposait d'une pression supérieure (environ 300 mbar).

Le distributeur A était donc fondé à corriger ce coefficient. J'estime également qu'il était fondé, sur le principe, à effectuer une régularisation de vos consommations en appliquant le coefficient de conversion correspondant à la pression réellement livrée.

Je vous confirme également que la régularisation des consommations de votre entreprise sur une période de trois ans est conforme aux règles relatives à la prescription entre professionnels qui prévoient qu'un redressement peut remonter jusqu'à cinq ans (article L.110-4 du Code de commerce).

Si le redressement est donc fondé dans son principe et sur sa durée, je note cependant que la somme qui vous a été réclamée à la suite de ce dernier, 4 422,56 euros TTC, représente une charge imprévue et particulièrement importante pour une petite entreprise.

Vous réglez les factures de votre entreprise en temps et en heure, et comme vous l'avez souligné dans vos réclamations et au cours de l'instruction de cette saisine, ce redressement affecte directement les comptes de votre société (impact sur les résultats financiers, et par voie de conséquence sur vos soutiens bancaires). En outre, si cette anomalie avait été détectée plus tôt, le redressement aurait été d'un montant moins conséquent. Un dédommagement permettant d'atténuer sensiblement les conséquences de cette anomalie serait donc équitable.

Sollicité par mes services, le distributeur A a par ailleurs reconnu que le coefficient de conversion utilisé pour le redressement, soit 14,38, était erroné. Il s'est avéré, après un nouveau calcul, que celui-ci aurait dû être de 14,10.

À la suite de l'intervention de mes services, le distributeur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 300 euros TTC, et le fournisseur Y a confirmé l'octroi d'un dédommagement de 100 euros TTC. En outre, à la suite du nouveau calcul de votre redressement avec le coefficient adéquat, le distributeur A a annulé 6 843 kWh de consommation et s'est engagé à transmettre cette information au fournisseur Y, ce qui donnerait lieu à l'annulation par ce dernier d'environ 370 euros TTC.

Enfin, le fournisseur Y a proposé de vous accorder un échéancier de paiement en 36 fois, ce qui devrait représenter des mensualités d'un peu plus de 100 euros TTC, après prise en compte des dédommagements et du nouveau calcul de votre redressement. Je considère que ces propositions vont dans le bon sens.

Il me semble toutefois que le distributeur A pourrait vous accorder un dédommagement supérieur car il est directement responsable de l'erreur du coefficient de conversion, qu'il a particulièrement tardé à faire corriger, et pour lequel il a dû s'y reprendre à deux fois avant d'obtenir une valeur conforme.

Il ne serait pas équitable, alors que vous avez toujours respecté vos obligations, qu'il s'agisse du paiement de vos factures ou de l'accès à vos installations de comptage, que vous soyez pénalisé par un arriéré aussi important, résultant directement de la négligence du distributeur dans l'accomplissement de ses missions pendant 3 années. Ce dernier, s'il devait recouvrer tout ce qu'il vous réclame, ne serait finalement pénalisé que de 300 euros TTC alors que vous devriez vous acquitter de 4 100 euros.

Il convient par ailleurs de souligner qu'une réduction du redressement aurait peu de conséquences financières pour le distributeur A : en effet, la différence entre le gaz effectivement consommé, et le gaz qui vous a été facturé fait partie d'un ensemble de consommations dites de « *Pertes non techniques* » qui sont remboursées chaque année au distributeur A à hauteur de 80 % par le tarif d'utilisation des réseaux (ATRD4). Autrement dit, le gaz que vous avez consommé mais qui ne serait pas facturé serait remboursé à 80 % au distributeur A par l'ensemble des usagers des réseaux de gaz naturel.

Pour ces raisons, il me semblerait équitable que le distributeur A limite l'application rétroactive du coefficient de conversion à une durée plus faible. Il me semble qu'une durée d'une année serait un compromis raisonnable.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- au distributeur A :
 - de limiter le redressement sur les consommations par la correction du coefficient de conversion à une année, et de transmettre le flux rectificatif correspondant au fournisseur Y ;
- au fournisseur Y :
 - de prendre en compte les flux que lui adressera le distributeur A,
 - de vous accorder un échéancier de paiement jusqu'à 36 mois,
 - de vous faire parvenir les duplicatas sans frais de vos factures de septembre et novembre 2013 que vous n'auriez pas reçues.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si votre fournisseur/ et ou distributeur refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y et le distributeur A m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert