

Paris, le 15 mai 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0601

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Vous contestez la facture annuelle du 9 novembre 2012, d'un montant de 554,47 euros TTC (après déduction de vos prélèvements mensuels pour un total de 438,80 euros TTC), que vous considérez anormalement élevée au regard de celles émises par votre précédent fournisseur, Y. Vous ajoutez que la facture litigieuse est également plus élevée que les factures émises par le fournisseur Y depuis que vous êtes redevenue sa cliente, en janvier 2013. Vous demandez le remboursement du trop-perçu.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Z de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Dans son courrier de réponse du 31 janvier 2014, il vous a indiqué que l'index de changement de fournisseur avait été calculé par le distributeur A. La facture du 9 novembre 2012 a ainsi régularisé votre consommation sur la base de l'index transmis par le distributeur A, le 1^{er} novembre 2012. Le fournisseur Z a toutefois reconnu que vous auriez dû être facturée au tarif B1 (adapté à une consommation annuelle supérieure à 30 000 kWh) au lieu du tarif B0 (adapté à une consommation annuelle comprise entre 6 000 et 30 000 kWh). Il a donc effectué une régularisation tarifaire ayant abouti à l'émission de la facture du 31 janvier 2014, pour un montant en votre faveur de 184,11 euros TTC. Après déduction de votre solde précédent, le fournisseur Z indique qu'il vous est redevable de la somme de 122,27 euros TTC.

Jugeant la réponse du fournisseur Z insatisfaisante, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les explications transmises par le fournisseur Z et le distributeur A (jointes en annexes).

Je vous précise que l'index de départ de votre contrat, daté du 3 janvier 2012, est un index de changement de fournisseur (ou index de bascule) calculé par le distributeur A, conformément à la procédure concertée entre les acteurs du marché, sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie¹. Il a manifestement été sous-estimé par le distributeur A puisqu'il aboutit à ne mettre à votre charge que 145 m³ du 3 novembre 2011 au 3 janvier 2012, alors que votre consommation réelle a été de 899 m³ du 3 novembre 2011 au 4 mai 2012. Ainsi, la consommation mise à votre charge par le fournisseur Y dans sa facture de résiliation de janvier 2012 était inférieure à la réalité, et c'est le fournisseur Z qui a régularisé cette sous-estimation.

Ensuite, contrairement à ce que vous a affirmé le fournisseur Z, la facture du 9 novembre 2012 ne repose pas sur un index relevé par le distributeur A, le 1^{er} novembre 2012. En effet, bien que deux relevés spéciaux aient été sollicités par le fournisseur Z les 1^{er} novembre et 18 décembre 2012, le distributeur A ne lui a pas transmis les index lus lors de ces interventions, mais celui calculé lors du changement d'option tarifaire (pour vous faire bénéficier du tarif B1 à la place du tarif B0), effectué le 16 juillet 2012. Le distributeur A a justifié la reprise de l'index de changement de tarif de juillet 2012 par le fait que son système d'information ne lui permettait pas de prendre en compte les index relevés postérieurement, si lesdits index étaient inférieurs à celui calculé pour le changement de tarif. Il n'est aujourd'hui plus en mesure de connaître la valeur des index relevés en novembre et décembre 2012, car ils ont automatiquement été effacés de son système d'information.

¹ Procédure changement de fournisseur, Version du 10 juillet 2009, disponible sur : www.gtg2007.com

En outre, à l'instar de votre index de mise en service, votre index de résiliation du 15 janvier 2013 est également un index de changement de fournisseur calculé par le distributeur A. Cet index semble avoir été surévalué, puisqu'il aboutit à ne mettre à votre charge que 32 m³ de gaz entre le 15 janvier 2013 et le relevé du 3 mai 2013. A titre de comparaison, vous avez consommé 327 m³ de gaz du 27 décembre 2010 au 6 mai 2011.

Enfin, en ne tenant compte que des index relevés par le distributeur A, je constate que votre consommation de gaz a été sensiblement plus élevée entre mai 2011 et mai 2012 (997 m³, dont 899 m³ entre les relevés de novembre 2011 et mai 2012) qu'antérieurement (327 m³ enregistrés du 27 décembre 2010 au 6 mai 2011) et postérieurement (410 m³ du 4 mai 2012 au 3 mai 2013).

Lors de votre entretien téléphonique avec mon collaborateur, vous lui avez indiqué que vous n'utilisiez le gaz naturel que pour le chauffage et que vous aviez été absente de votre logement durant presque deux mois de février à avril 2012 pour cause d'hospitalisation (ce qui aurait dû justifier une baisse de consommation plutôt qu'une hausse), puis que vous aviez été moins présente dans votre logement ensuite. Vous avez toutefois reconnu que vous aviez maintenu votre chauffage en marche pendant votre absence (en mode hors gel). Je dois vous informer que votre chauffage continue de consommer, même lorsqu'il est en mode hors gel, surtout que la période litigieuse comprend l'hiver 2011-2012 ayant été jugé très froid par METEO FRANCE avec des températures moyennes allant jusqu'à un degré en-dessous des normales saisonnières dans votre département. Par comparaison, les températures moyennes durant l'hiver suivant (2012-2013) ont été jusqu'à un degré au-dessus des normales saisonnières. L'écart de deux degrés, ajouté à vos absences répétées à compter de mai 2012, peut expliquer la différence de consommations.

En tout état de cause, le dysfonctionnement de votre compteur de gaz naturel semble pouvoir être écarté en raison de la baisse sensible de vos consommations de mai 2012 à mai 2013. Je remarque de plus que votre compteur a été changé par le distributeur A en octobre 2013 dans le cadre d'une opération de vérification périodique d'étalonnage, obligatoire pour les compteurs de plus de vingt ans. Or, les compteurs en fin de vie (comme c'était le cas de votre ancien compteur) ont plutôt tendance à sous compter.

De même, je n'ai aucun élément pour retenir une erreur de relevé du distributeur A.

Par conséquent, je considère que votre facturation plus élevée chez le fournisseur Z résulte de plusieurs facteurs :

- Une sous-évaluation de l'index de changement de fournisseur du 3 janvier 2012 ayant abouti à vous facturer chez le fournisseur Z des consommations qui auraient normalement dû l'être par votre ancien fournisseur (Y) ;
- Une surestimation de l'index de changement de fournisseur du 15 janvier 2013 (index de résiliation) qui a abouti à vous facturer des consommations par le fournisseur Z qui auraient dû l'être par votre nouveau fournisseur (Y) ;
- Une hausse de vos consommations lors de l'hiver 2011/2012, due aux conditions climatiques.

Je tiens néanmoins à vous préciser que ces écarts vous ont été favorables en termes de prix payé, puisqu'ils vous ont évité d'être facturée pour une partie de votre consommation sur la base du tarif appliqué par le fournisseur Y, plus élevé que celui du fournisseur Z.

En revanche, je considère que le distributeur A a une part de responsabilité dans la survenance de votre litige et l'absence de facturation sur la base de votre consommation réelle. En effet, il est anormal qu'il ait écarté les deux index relevés les 1^{er} novembre et 18 décembre 2012, au profit d'un index surestimé quelques mois auparavant.

De plus, la non prise en compte de ces relevés vous a légitimement fait douter du bien-fondé de la facturation émise par le fournisseur Z. Je considère par conséquent que le distributeur A devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis.

De même, le fournisseur Z a également sa part de responsabilité pour ne pas avoir sollicité d'index auto-relevé de votre part lors de la souscription de votre contrat. Je rappelle, en effet, que la

procédure concertée déjà citée incite les fournisseurs d'énergie à solliciter un auto-relevé lors d'une demande de changement de fournisseur, afin de fiabiliser le calcul de l'index de bascule. L'absence de cette démarche vous a privée d'une chance d'être facturée sur la base d'un index de bascule plus proche de votre consommation réelle.

En outre, j'observe que le relevé du 5 mai 2012 n'a donné lieu à aucun réajustement de vos mensualités de la part du fournisseur Z. Or, cet index mettait en évidence une consommation globale de 754 m³ (soit 8 490 kWh, après application du coefficient de conversion²) depuis l'index calculé en janvier 2012. Cette consommation sur quatre mois s'est révélée bien supérieure à la consommation prévisionnelle couverte par vos mensualités, évaluée par le fournisseur Z à 5 500 kWh par an. Une revalorisation de ces mensualités aurait permis de limiter la régularisation intervenue en novembre 2012. En ne le faisant pas, le fournisseur Z vous a fait perdre l'intérêt de la mensualisation, qui était de vous permettre de lisser vos paiements et d'éviter d'avoir à régler une facture de régularisation d'un montant trop élevé.

Dans ses observations, le fournisseur Z a proposé de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis. Compte tenu de ce qui précède, j'estime que le montant proposé n'est pas suffisant.

Le fournisseur A a, quant à lui, proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, que j'estime également insuffisant.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC.

Je recommande au fournisseur Z :

- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC,
- de vous rembourser dans les meilleurs délais le solde dont il vous est redevable.

Dans l'intérêt collectif des consommateurs et afin de prévenir les litiges, je recommande au distributeur A de faire évoluer son système d'information, de sorte que les index relevés après le calcul d'un index de changement tarifaire surestimé soient pris en compte et transmis au fournisseur titulaire du contrat.

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 le fournisseur Z et/ou le distributeur A 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 Z 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

² Le coefficient de conversion thermique représente la quantité d'énergie (exprimée en kWh) contenue dans un m³ de gaz. Ce coefficient est déterminé par le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel, dans votre cas le distributeur A, qui le transmet au fournisseur à chaque relevé du compteur. La valeur de ce coefficient varie dans le temps, car elle dépend de la composition du gaz distribué, et est fonction de l'altitude. Ainsi, le coefficient déterminé par le distributeur lors d'un relevé correspond à la moyenne des coefficients déterminés chaque jour depuis la date du relevé précédent jusqu'à la date de ce relevé. Il diffère donc d'un consommateur à un autre, et d'une période de facturation à une autre.