

Paris, le 11 février 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0188

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la prise en compte de vos index auto-relevés dans votre facturation, les modalités de répartition de votre consommation de gaz naturel avant et après une évolution tarifaire, ainsi que l'utilisation des coefficients de conversion.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel (au Tarif B1) auprès du fournisseur Y. Dans le cadre de l'exécution de ce contrat, vous vous êtes abonné au service « XXXX », qui vous permet de lui transmettre des index auto-relevés pour l'édition des factures dites « *intermédiaires* ».

Ainsi, les index que vous avez transmis en vue de l'émission de vos factures intermédiaires ont bien été intégrés aux factures des 26 février et 29 avril 2013. En revanche, à réception de votre facture du 5 juillet 2013, basée sur les index relevés par le distributeur A, vous avez constaté que le fournisseur Y avait réparti vos consommations pour appliquer les différents prix en vigueur sur l'ensemble de la période du 5 janvier au 4 juillet 2013, sans tenir compte de vos index auto-relevés.

Vous avez adressé plusieurs réclamations à votre fournisseur sur internet, pour contester la ventilation de vos consommations, et demander à ce que votre facturation soit corrigée pour prendre en compte les index auto-relevés que vous lui aviez transmis. Le service clients ne vous ayant pas apporté de réponse satisfaisante, vous m'avez saisi.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Celui-ci vous a alors indiqué que les estimations de vos consommations effectuées dans vos factures intermédiaires avaient été déduites dans votre facture de régularisation, et que le coefficient de conversion figurant sur les factures intermédiaires était une estimation, le distributeur A étant le seul à pouvoir indiquer le coefficient réel à appliquer. Insatisfait, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que la réponse du fournisseur Y.

Concernant la répartition de votre consommation avant et après les changements de prix

Je vous confirme que l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel indique que lesdites factures doivent préciser « *en cas de changement de prix, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au contrat* ».

Afin de prendre en compte les variations de consommation liées aux saisons, le fournisseur Y a précisé à l'article 6.2 de ses conditions générales de vente, que cette répartition tiendrait compte de coefficients climatiques, tels que définis à l'annexe 1.

Ainsi, sur votre facture du 5 juillet 2013, la quantité de gaz facturée sur la période du 5 janvier au 4 juillet 2013 a été répartie à partir des coefficients climatiques applicables à une Plage de Consommation Prévisionnelle (PCP) supérieure à 6 000 kWh. Les tarifs ayant changé à plusieurs reprises au cours de la période de facturation, le fournisseur Y a utilisé ces coefficients climatiques afin de répartir votre consommation avant et après chacune des dates de changement de tarif et d'appliquer le tarif correspondant à chaque période.

Dans vos réclamations et dans votre saisine, vous avez affirmé que cette opération aboutissait à une facturation à votre désavantage, et demandé à ce que le trop-perçu au cours des cinq dernières années vous soit rétrocédé. Vous avez déploré que le service « XXXX » soit présenté comme un outil se substituant à l'estimation, alors que les index auto-relevés transmis par le biais de ce service ne sont utilisés que pour les factures intermédiaires. Au cours d'une conversation téléphonique avec l'un de mes collaborateurs, vous avez confirmé ces points. Vous interrogeant sur l'utilité même d'un service qui demande aux clients un effort de vigilance et de participation, vous avez regretté que la pratique de l'auto-relevé ne soit pas définie dans les conditions générales de vente. Enfin, vous avez émis des doutes sur la valeur juridique du mécanisme constituant à émettre une facture de régularisation après des factures intermédiaires.

Je tiens à vous préciser que la transmission de vos index auto-relevés permet d'éviter que les factures dites « *intermédiaires* » soient basées sur une estimation. Je vous précise d'ailleurs que le fournisseur Y a l'obligation de vous proposer un tel service (article L. 121-91 *in fine* du Code de la consommation¹).

En ce qui concerne la répartition de votre consommation, celle-ci aboutit à des résultats très proches dans l'un ou l'autre cas. Ainsi, pour la période du 1^{er} février au 28 février 2013, la consommation retenue est de 2 340 kWh dans la facture du 26 février 2013, et de 2 410 kWh dans la facture de régularisation du 5 juillet 2013.

Je vous précise par ailleurs que le fournisseur Y n'a pas commis d'erreur lors de la répartition de vos consommations selon les coefficients climatiques. Ainsi, la pondération de votre consommation de gaz naturel facturée du 5 janvier au 4 juillet 2013 a été calculée de la façon suivante :

Mois	Date de début	Date de fin	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Janvier	05/01/2013	31/01/2013	27	2,13	57,51
Février	01/02/2013	28/02/2013	28	1,82	50,96
Mars	01/03/2013	31/03/2013	31	1,51	46,81
Avril	01/04/2013	30/04/2013	30	1,02	30,6
Mai	01/05/2013	31/05/2013	31	0,49	15,19
Juin	01/06/2013	30/06/2013	30	0,19	5,7
Juillet	01/07/2013	04/07/2013	4	0,16	0,64
Total					207,41

¹ « Le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures. »

La pondération des consommations de la période du 5 janvier au 31 janvier 2013 est la suivante :

Mois	Date de début	Date de fin	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Janvier	05/01/2013	31/01/2013	27	2,13	57,51
Total					57,51

Les consommations à facturer sont égales à $57,51/207,41 \times 9\,806$ ($20\,190 - 21\,075 = 885 \text{ m}^3 \times 11,08$) = 2 719 kWh. Le prix correspondant est de 0,04960 euro HT/kWh, ce qui représente 134,86 euros HT.

La pondération des consommations de la période du 1^{er} février au 28 février 2013 est la suivante :

Mois	Date de début	Date de fin	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Février	01/02/2013	28/02/2013	28	1,82	50,96
Total					50,96

Les consommations à facturer sont égales à $50,96/207,41 \times 9\,806 = 2\,409$ kWh. Le prix correspondant est de 0,04930 euro HT/kWh, ce qui représente 118,77 euros HT.

La pondération des consommations de la période du 1^{er} mars au 31 mars 2013 est la suivante :

Mois	Date de début	Date de fin	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Mars	01/03/2013	31/03/2013	31	1,51	46,81
Total					46,81

Les consommations à facturer sont égales à $46,81/207,41 \times 9\,806 = 2\,213,09$ kWh. Le prix correspondant est de 0,04910 euro HT/kWh, ce qui représente 108,66 euros HT.

La pondération des consommations de la période du 1^{er} avril au 31 mai 2013 est la suivante (aucun changement de prix n'est intervenu, ce qui justifie qu'il s'agisse d'une période de deux mois) :

Mois	Date de début	Date de fin	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Avril	01/04/2013	30/04/2013	30	1,02	30,6
Mai	01/05/2013	31/05/2013	31	0,49	15,19
Total					45,79

Les consommations à facturer sont égales à $45,79/207,41 \times 9\,806 = 2\,165$ kWh. Le prix correspondant est de 0,04880 euro HT/kWh, ce qui représente 105,64 euros HT.

La pondération des consommations de la période du 1^{er} juin au 30 juin 2013 est la suivante :

Mois	Date de début	Date de fin	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Juin	01/06/2013	30/06/2013	30	0,19	5,7
Total					5,7

Les consommations à facturer sont égales à $5,7/207,41 \times 9\,806 = 269,48$ kWh. Le prix correspondant est de 0,04985 euro HT/kWh, ce qui représente 13,43 euros HT.

La pondération des consommations de la période du 1^{er} juillet au 4 juillet 2013 est la suivante :

Mois	Date de début	Date de fin	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Juillet	01/07/2013	04/07/2013	4	0,16	0,64
Total					0,64

Les consommations à facturer sont égales à $0,64/207,41 \times 9\,806 = 30,25$ kWh. Le prix correspondant est de 0,04820 euro HT/kWh, ce qui représente 1,45 euro HT.

Ainsi, le fournisseur Y n'a pas commis d'erreur dans l'application à votre consommation des coefficients climatiques prévus par les conditions générales de vente. Les écarts minimes avec les calculs effectués par le fournisseur Y s'expliquent par des différences de règles de calcul d'arrondi.

Aussi, je considère que le service « XXXX » est correctement appliqué par le fournisseur Y puisqu'il intègre les index ainsi transmis à ses factures intermédiaires, ce qui évite les aléas d'une estimation.

Même s'il serait plus juste que le fournisseur Y tienne compte des index auto-relevés pour répartir les consommations enregistrées avant et après un changement de prix, il est fondé à ne pas les prendre en compte lorsqu'il reçoit les index relevés par le distributeur A et à utiliser les coefficients climatiques contractuellement prévus pour répartir les consommations enregistrées. Je vous confirme donc le bien-fondé de la facturation du fournisseur Y.

Aussi, si vous souhaitez à l'avenir être facturé sur la base de la répartition réelle de votre consommation avant et après une évolution tarifaire, vous n'avez pour l'instant que la possibilité de demander à votre fournisseur un relevé spécial de votre compteur à la date du changement de prix. Cette prestation, effectuée par le gestionnaire de réseau A, est facturée au prix de 32,35 euros TTC (tarif en vigueur au 1^{er} juillet 2013). Je reconnais toutefois que, pour un consommateur au tarif réglementé, dont le prix évolue mensuellement, effectuer cette démarche à chaque changement de prix aurait un coût prohibitif (388,2 euros TTC par an), d'autant qu'elle ne garantit pas que le relevé soit effectué à la date exacte de changement de prix.

En ce qui concerne enfin votre question sur la possibilité de substituer une facture de régularisation aux factures intermédiaires, je vous informe que le gaz naturel n'est facturé qu'après avoir été consommé. Ainsi, les factures intermédiaires, qu'elles soient établies sur la

base d'une estimation ou d'un index auto-relevé, ne constituent pas une avance sur consommation, mais correspondent à une estimation de la dépense énergétique réalisée sur la période considérée.

Toutefois, si le service « XXXX » permet d'éviter que les factures intermédiaires soient estimées, il paraît important que le fournisseur Y précise dans ses conditions générales de vente ainsi que ses documents commerciaux relatifs à ce service que les index auto-relevés transmis par le biais du service « XXXX » servent à établir des factures intermédiaires au plus proche de la consommation réelle, mais qu'ils ne sont pas pris en compte pour la répartition des consommations opérée à l'aide des coefficients climatiques dans la facture de régularisation, pour laquelle seuls les relevés effectués par le distributeur A font foi.

Par ailleurs, le déploiement des compteurs communicants « XXXX » permettra à l'avenir au distributeur A de collecter les index à distance. Les fournisseurs de gaz naturel pourront alors collecter un index lors de chaque événement contractuel, et notamment aux dates de changement de prix. Il importe que le distributeur A soit en mesure de communiquer aux fournisseurs concernés un relevé mensuel à la date des changements de prix sans que cela entraîne un surcoût pour les consommateurs.

Concernant le coefficient de conversion appliqué par votre fournisseur

Vous avez également relevé que le coefficient de conversion thermique figurant sur votre facture de régularisation du 5 juillet 2013 était différent de celui figurant sur vos factures intermédiaires.

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, dans votre cas le fournisseur Y, à chaque relevé du compteur. Sa mention sur les factures de gaz naturel est rendue obligatoire par l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

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 gestionnaire de réseau 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.

Entre deux relevés (le compteur est relevé deux fois par an pour les particuliers), les fournisseurs émettent des factures fondées sur une estimation de consommation en kWh, ou sur l'index auto-relevé transmis par le client. Pour ces factures, le gestionnaire de réseau de distribution ne transmet pas de coefficient de conversion aux fournisseurs. Les fournisseurs mentionnent donc généralement la valeur du coefficient de conversion le plus récent pour le site facturé.

Ainsi, je vous confirme que le coefficient de conversion mentionné sur vos factures du 26 février et du 29 avril 2013 ne vous a été donné qu'à titre indicatif et que seul celui figurant sur la facture du 5 juillet 2013, transmis par le distributeur A, fait foi pour le calcul de votre consommation réelle entre les 5 janvier et 4 juillet 2013. Je vous précise par ailleurs que le coefficient retenu dans la facture de régularisation étant plus faible (11,08) que celui retenu dans les factures intermédiaires (11,10), il vous est plus favorable.

Concernant les réponses apportées par le fournisseur Y

J'estime que les réponses que vous a apportées le fournisseur Y sont incomplètes.

En effet, aucune ne mentionne les valeurs des coefficients climatiques appliquées, alors même qu'elles sont annexées à ses conditions générales de vente. Ces coefficients vous auraient

permis de procéder par vous-même à la vérification des calculs effectués. De plus, le fournisseur Y ne vous a pas informé que vous aviez la possibilité de demander un relevé spécial à la date d'un changement de prix.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur Y a proposé de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis par les démarches que vous avez dû engager pour vérifier le bien-fondé de votre facturation, ce que j'estime satisfaisant, et lui recommande de mettre en œuvre.

Afin de prévenir les litiges concernant la prise en compte des auto-relevés dans la facturation, je recommande au fournisseur Y de modifier ses conditions générales de vente et ses documents commerciaux relatifs au service « XXXX » afin d'y préciser que les index auto-relevés ne sont utilisés que pour l'établissement des factures intermédiaires et ne sont pas pris en compte pour répartir les consommations avant et après un changement de prix sur ses factures établies après un relevé de compteur effectué par le distributeur.

Je recommande également que, après le déploiement d'un compteur communicant, la prestation de collecte d'index à une date demandée pour un changement de prix soit réalisée sans que cela n'entraîne de surcoût pour le consommateur concerné.

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 refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informera 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