

Paris, le 8 février 2012

Dossier suivi par : X
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XXXX
N° de recommandation : 2012-XXXX

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine, confirmée le 16 novembre 2010, relative à un litige avec le fournisseur Y.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en œuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Le litige pour lequel vous m'avez saisi concerne les modalités de répartition de votre consommation de gaz naturel avant et après une augmentation tarifaire. En effet, vous m'indiquez avoir reçu une facture au mois de juin 2010 portant sur la période du 3 décembre 2009 au 8 juin 2010. Une augmentation des tarifs réglementés de vente de gaz naturel ayant eu lieu le 1^{er} avril 2010, le fournisseur Y a ventilé votre consommation avant et après le 1^{er} avril 2010 sur la base d'estimations afin d'appliquer le tarif correspondant à chaque période.

Vous avez adressé une réclamation à votre fournisseur le 5 juin 2010. Une première réponse vous a été apportée par son service clients le 1^{er} août 2010. A la suite de votre saisine auprès de mes services en septembre 2010, deux nouvelles réponses vous ont été apportées par le service consommateurs du fournisseur Y les 7 octobre et 10 novembre 2010.

J'ai analysé votre dossier, les réponses du fournisseur Y, ainsi que les observations que m'a transmises le distributeur A.

Concernant la répartition de votre consommation avant et après le changement de prix :

Je vous confirme que l'article 7 de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel dispose que les factures doivent préciser « *la répartition des consommations facturées à l'ancien et au nouveau prix en fonction de la durée de chaque période écoulée ou selon un calcul au prorata temporis du prix facturé en fonction de la durée de chaque période écoulée* ».

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

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

J'ai analysé à plusieurs reprises la conformité de la méthode de calcul du fournisseur Y avec la réglementation en vigueur, et dernièrement, à l'occasion du rapport que j'ai remis à Monsieur Eric BESSON, Ministre chargé de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique le 16 décembre 2010 sur la facturation des fournisseurs d'énergie, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations. Cette méthode, bien que complexe, est néanmoins plus juste pour les consommateurs que la stricte application d'un *prorata temporis*. Il me paraît toutefois fondamental que le fournisseur Y informe ses clients convenablement sur cette méthode, chaque fois que cela est nécessaire, et ne la présente pas comme un simple calcul au *prorata temporis*.

Dans votre situation, la quantité de gaz facturée a été calculée comme suit, à partir des coefficients climatiques applicables à une Plage de Consommation Prévisionnelle (PCP) jusqu'à 6 000 kWh (cohérente avec le tarif B0 dont vous bénéficiez).

La pondération des consommations relevées et facturées entre le 3 décembre 2009 et le 8 juin 2010 (13 642 kWh) se calcule de la façon suivante :

Mois	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Décembre	29	1,18	33,04
Janvier	31	1,23	38,13
Février	28	1,23	34,44
Mars	31	1,17	36,27
Avril	30	1,02	30,6
Mai	31	0,92	28,52
Juin	8	0,81	6,48
Total			X = 208,66

La pondération des consommations de la période du 3 décembre 2009 au 31 mars 2010, à facturer à l'ancien prix, est la suivante :

Mois	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Décembre	29	1,18	33,04
Janvier	31	1,23	38,13
Février	28	1,23	34,44
Mars	31	1,17	36,27
Total			Y = 143,06

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

La pondération des consommations de la période du 1^{er} avril 2010 au 8 juin 2010, à facturer au nouveau prix, est la suivante :

Mois	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
Avril	30	1,02	30,6
Mai	31	0,92	28,52
Juin	8	0,81	6,48
Total			Z = 65,6

En conséquence :

- les consommations à facturer à l'ancien prix sont égales à $Y/X \times 13\,642 \text{ kWh} = 9\,230 \text{ kWh}$. Le prix correspondant est de 0,05440€ HT / kWh, ce qui représente 502,09 € HT ;
- les consommations à facturer au nouveau prix sont égales à $Z/X \times 13\,642 \text{ kWh} = 4\,232 \text{ kWh}$, le prix correspondant est de 0,05970 € HT/kWh, ce qui représente 252,68 € HT.

Les écarts de quelques centimes avec les sommes qui apparaissent sur vos factures s'expliquent par des différences de règles de calcul d'arrondi.

Au regard du tarif B0 dont vous bénéficiiez, je vous confirme donc le bien fondé de la facturation du fournisseur Y.

Cependant, je constate que le fournisseur Y aurait pu vous appliquer les coefficients climatiques correspondant à une PCP supérieure à 6 000 kWh, ce qui aurait représenté, dans cette situation, une différence sur votre facture d'environ 10€ HT à votre avantage.

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, qui en a défini le prix dans son catalogue de prestations, vous sera facturée au prix de 31,25€ TTC (tarif en vigueur au 1^{er} janvier 2012).

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 comprend les valeurs des coefficients climatiques appliqués : le choix d'une méthode de calcul complexe devrait conduire le fournisseur Y à en communiquer tous les détails chaque fois que nécessaire. Si votre fournisseur vous avait transmis par courrier ces coefficients, cela vous aurait 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.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

Concernant le tarif qui vous a été appliqué :

Dans les observations qu'il m'a transmises, le distributeur A m'a indiqué qu'après analyse de votre historique de consommation, « *le client a évolué dans ses usages du gaz naturel entre juin 2007 et juin 2008* ». Or, le fournisseur Y ne s'est rendu compte de l'inadéquation de votre tarif avec votre niveau de consommation qu'au mois de novembre 2010. Ce n'est qu'à cette date qu'il vous a proposé de souscrire le tarif réglementé B1, adapté à une consommation annuelle de gaz naturel comprise entre 6 000 et 30 000 kWh par an.

Je considère qu'il aurait pu détecter cette anomalie dès le relevé de compteur du mois de décembre 2008. En effet, votre consommation entre décembre 2007 et décembre 2008 s'est élevée à 910 m³, soit 10 000 kWh environ, bien au-delà du niveau de consommation adapté au tarif dont vous disposiez (inférieur à 6 000 kWh). Il aurait pu alors vous conseiller un tarif mieux adapté.

Entre décembre 2008 et décembre 2010, vous avez été facturé sur la base d'un tarif inadapté qui a entraîné pour vous un surcoût de l'ordre de 550 euros TTC (le prix de l'abonnement du tarif B1 est supérieur à celui du tarif B0 mais le prix du kWh est bien inférieur).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y de vous verser un dédommagement de 550 euros TTC, en complément des 50 euros TTC qu'il vous a déjà accordés :

- en compensation des démarches que vous avez dû engager pour vérifier le bien fondé de votre facturation ;
- en l'absence d'information sur les valeurs des coefficients climatiques ;
- en raison du préjudice financier lié à la désoptimisation de votre option tarifaire.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (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

Denis Merville

Copie : Fournisseur Y, Distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :