

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-1588

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation des consommations de gaz naturel de Monsieur S.

Il conteste le bien-fondé du coefficient de conversion mentionné sur ses factures dans la mesure où il ne correspond pas aux informations disponibles sur le site Internet du distributeur A. Il en demande donc la révision ainsi qu'une régularisation rétroactive des consommations déjà facturées.

Les explications apportées par le fournisseur Y, par courriers des 8 novembre 2013 et 29 janvier 2014 et par courriel du 23 mai 2014, n'ont pas convaincu Monsieur S.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Le distributeur A m'a indiqué que :

- le logement de Monsieur S. a été alimenté par du gaz propane par le passé ;
- lors du passage du propane au gaz naturel, deux solutions techniques ont été proposées à l'ensemble des clients concernés :
 - soit de délivrer du gaz naturel à la pression de 27 mbar, ce qui impliquait la mise en conformité de l'installation intérieure (les tuyaux utilisés pour le propane étant trop fins pour les utiliser pour le gaz naturel),
 - soit de délivrer du gaz naturel à la pression de 150 mbar, ce qui impliquait la mise en place d'une détente de 27 mbar avant chaque appareil, sans modification de l'installation intérieure. Le prédécesseur de Monsieur S. a choisi cette solution.

La pression délivrée par le compteur de Monsieur S. (150 mbar) est plus importante que celle de ses voisins, ce qui signifie qu'il y a davantage de kWh dans un m³, d'où un coefficient de conversion plus important.

Le distributeur A indique que seules huit rues de la commune de Monsieur S. sont concernées par cette pression, ce qui explique que les informations contenues sur son site Internet¹ (et sur leurs

¹ <http://www.grdf.fr/particuliers/services-gaz-en-ligne/coefficient-conversion> : Cette information qui n'existait pas auparavant a été mise en place à la demande de mes services pour permettre à chaque consommateur d'identifier d'éventuelles anomalies sur le coefficient de conversion appliqué à leur facturation.

Coefficients affichés pour la commune de DECHY : moyen : 9,87, mini : 9,57, maxi : 10,17.

factures) qui affiche le coefficient de conversion le plus courant, ne correspondent pas au cas de Monsieur S. (coefficient de 10,97 et 10,78 sur la facture du 18 février 2014).

Quoi qu'il en soit, le distributeur A propose de prendre en charge le coût du déplacement du détendeur de 27 mbar en amont du compteur. Le coefficient de conversion appliqué aux consommations de Monsieur S. serait alors identique à celui qui figure sur son site Internet et à la majorité des habitants de sa commune.

Le distributeur A a toutefois indiqué que Monsieur S. devra alors s'assurer de la compatibilité de son installation intérieure avec une telle pression.

Mes services vous ont contacté afin de vous faire part de cette proposition. A cette occasion, les observations des opérateurs vous ont été transmises. Elles ne vous ont toutefois pas convaincu.

Je vous confirme néanmoins l'exactitude de ces explications. Je considère d'ailleurs que la proposition du distributeur A est satisfaisante.

Je recommande donc au distributeur A de prendre en charge, comme il l'a proposé, le coût du déplacement du détendeur de 27 mbar, à charge pour Monsieur S. de s'assurer de la compatibilité de son installation intérieure avec la pression de 27 mbar.

Dans l'intérêt collectif des consommateurs, je recommande au distributeur A de préciser, sur son site Internet, que les informations relatives au coefficient de conversion concernent la pression la plus courante (27 mbar) et qu'il convient de se reporter à la notice explicative détaillée également présente sur ce site dans les autres cas.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si Monsieur S. est en désaccord avec son contenu, il peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur et/ou au distributeur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur A 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