

Paris, le 9 avril 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0462

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation des consommations de gaz naturel du collègue F.

A la suite de la réception de la facture du 4 juillet 2013, d'un montant de 6 901,20 euros TTC, vous vous êtes aperçue que le fournisseur Y vous avait facturé une somme de 5 612,30 euros HT, au titre d'un « *engagement de consommation* ». Vous avez alors pris contact avec son service clients afin d'obtenir des explications. Il vous a indiqué que votre contrat au tarif réglementé B2S prévoyait un engagement de consommation de votre part de 300 000 kWh par an. N'ayant consommé que 47 573 kWh au cours de l'année écoulée en raison du changement de mode de chauffage, il vous a facturé la différence, selon les conditions prévues par les conditions générales de vente de votre contrat. Vous avez alors sollicité, en vain, un abattement d'une partie du montant réclamé. Le fournisseur Y a néanmoins réadapté le contrat dans un premier temps, en diminuant l'engagement de consommation à 150 000 kWh par an, et en vous conseillant de modifier votre dispositif de comptage afin de souscrire un contrat B2I, plus adapté au niveau de consommation du collègue. Insatisfaite, vous m'avez saisi.

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

Je constate tout d'abord que le contrat que vous m'avez transmis, entré en vigueur le 1^{er} juin 1993, prévoit à l'article 42 des conditions générales de vente (CGV) que vous aviez souscrites à cette date, que dans le cas où la consommation annuelle est inférieure à la quantité minimale, qui était égale, selon l'article 14, à 70 fois le débit journalier souscrit, le Collège F. « *s'engage à payer un complément de facturation d'un montant égal à la différence entre [la consommation annuelle et la quantité minimale], multipliée par le prix proportionnel d'été* ». Le contrat prévoyait un débit journalier d'hiver de 5 000 kWh (article 2 des conditions particulières de vente). Depuis, les CGV ont évolué et la quantité minimale prévue par l'article 52 relatif au « *complément pour mise à disposition de débit* » est égale à 60 fois le débit journalier souscrit.

Le fournisseur Y a donc appliqué les dispositions contractuelles en facturant 252 427 kWh non consommés, représentant la différence entre votre engagement de consommation de 300 000 kWh et votre consommation annuelle de 47 573 kWh.

J'estime que l'économie de votre contrat, qui prévoyait une consommation annuelle minimale, se justifiait au moment de sa conclusion en 1993. L'entreprise alors dénommée YYY intégrait l'ensemble des activités gazières (l'approvisionnement, le transport, le stockage, la distribution et la fourniture/ commercialisation du gaz naturel). La structure des contrats alors proposés et les conditions tarifaires associées intégraient les charges relatives à l'ensemble de ces activités.

Or, depuis l'ouverture du marché du gaz naturel à la concurrence, ces activités sont séparées et gérées par des entités différentes et indépendantes au sein du groupe Y. Ainsi, les charges d'investissement et d'exploitation supportées auparavant par YYY (entretien et développement des réseaux de transport et de distribution etc.) sont désormais réparties entre plusieurs autres entités.

De plus, le fournisseur Y a fait évoluer ses sources d'approvisionnement, en diminuant la part des contrats long terme au profit de contrats court terme, ce qui lui permet de disposer de plus de flexibilité sur les quantités. A l'heure actuelle, compte tenu de la flexibilité sur les modalités d'approvisionnement, et du fait que les coûts échus pour le fournisseur Y sont limités en cas de non-respect de l'engagement de consommation prévu au contrat (seuls les coûts fixes de transport restent à la charge du fournisseur), le complément pour mise à disposition de débit qui vous a été facturé n'est plus justifié économiquement.

Dans votre situation, j'estime la part fixe annuelle des coûts de transport à la charge de votre fournisseur à environ 800 euros HT¹. Je considère que les capacités de stockage éventuellement souscrites par votre fournisseur peuvent être réutilisées pour d'autres clients ; leur coût est en tout état de cause à un niveau très faible, inférieur aux coûts fixes de transport. Aucun autre coût fixe n'est à la charge de votre fournisseur, car le tarif d'acheminement de distribution qui correspond au contrat B2S (T3) ne comprend aucun engagement de consommation.

J'ajoute que votre compteur est relevé tous les mois. Aussi, le fournisseur Y avait la possibilité de s'apercevoir, dès le relevé du 29 octobre 2012, de la diminution des consommations. En effet, pour la période du 26 septembre au 29 octobre 2012, le collège avait consommé 655 m³, alors que pour des périodes similaires les années précédentes, la consommation était de 1 982 m³ en 2011 ou 2 059 m³ en 2010. Une telle baisse est évidemment constatable pour les mois suivants.

Or, les contrats doivent s'exécuter de bonne foi (article 1 134 du Code civil). J'estime donc que le fournisseur Y aurait dû, dès qu'il a constaté que la consommation avait évolué à la baisse, avertir le collège des conséquences éventuelles sur le contrat d'autant que cette baisse aurait pu avoir pour origine un dysfonctionnement du compteur.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y d'annuler 4 900 euros hors taxes facturés au titre de votre engagement de consommation.

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 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 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

¹ La contribution tarifaire d'acheminement (environ 163 euros HT) correspond jusqu'au 1^{er} mai 2013 à 17,7 % de la part fixe du tarif de distribution et à 5,30 % de la part fixe des coûts de transport ; le tarif d'acheminement distribution souscrit par votre fournisseur est T3 : 679,92 euros HT par an jusqu'au 1^{er} juillet 2013.