

Paris, le 16 mai 2014

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2014-0634

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel dans le cadre de votre activité professionnelle (agriculture).

Vous contestez la facture émise par le fournisseur Y le 6 août 2013 d'un montant de 119 034,34 euros TTC (123 303,93 euros TTC auxquels a été déduit un solde de 4 269,59 euros TTC), mettant à votre charge 2 414 448 kWh du 13 août 2007 au 24 janvier 2013.

Vous faites valoir que la consommation mise à votre charge, ne faisant référence à aucun index, n'est cohérente ni avec vos usages, ni avec votre historique de consommation.

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

Votre historique de consommation, transmis par le distributeur A, est le suivant :

Date de relevé	Evènement	Type de relevé	Matricule compteur	Index	Consommation (m <sup>3</sup> )	Consommation journalière (m <sup>3</sup> /j)
13/08/2007	Cyclique	Réel	517	53 987		
04/06/2008	Dépose	Réel	517	105 753	51 766	174,9
04/06/2008	Pose	Réel	915	12		
21/01/2013	Cyclique	Réel	915	207 210	207 198	122,5

#### 1. Sur le bien-fondé des consommations enregistrées

Vos consommations s'établissent à environ 123 m<sup>3</sup>/jour environ depuis le remplacement de votre compteur dans le cadre de la vérification périodique d'étalonnage (VPE) le 4 juin 2008 alors que celles-ci se montaient approximativement à 175 m<sup>3</sup>/jour auparavant.

Vous m'avez indiqué que votre consommation de gaz a pour finalité le séchage de maïs, qui est réalisé pendant 2 mois (septembre octobre ou novembre décembre) pour vos récoltes et celles d'autres exploitations.

Il me semble donc plus pertinent de comparer vos consommations par « récolte » :

- pour la récolte 2007, séchée entre août 2007 et juin 2008 : 51 766 m<sup>3</sup>,
- pour les récoltes cumulées 2008, 2009, 2010, 2011 et 2012 : 207 198 m<sup>3</sup>, soit 41 439 m<sup>3</sup> en moyenne par récolte.

Vous m'avez indiqué, ce que j'ai pu confirmer, que la quantité d'énergie consommée pour le séchage du maïs dépend de deux paramètres :

- le tonnage de maïs à sécher,
- le taux d'humidité.

Vous m'avez fait parvenir l'historique des récoltes qui ont fait l'objet d'un séchage montrant l'évolution de ces deux grandeurs :

Année	Tonnage maïs	Taux humidité
2005	1 533	26 %
2006	1 613	24 %
2007	2 133	32 %
2008	2 944	30 %
2009	2 477	27 %
2010	2 103	26 %
2011	2 860	24 %
2012	3 653	26 %

Après renseignement, la quantité d'énergie utilisée dans un séchoir peut être corrélée à la tonne d'eau évaporée, qui dépend du taux d'humidité en sortie de séchoir que l'on peut estimer à 15 %.

Votre consommation de gaz devrait donc être corrélée aux valeurs de la dernière colonne du tableau ci-dessous :

Année	Tonnage maïs	Taux humidité entrée	Taux final estimé	Tonnage d'eau évaporée
2005	1 533	26 %	15 %	<b>169</b>
2006	1 613	24 %	15 %	<b>145</b>
2007	2 133	32 %	15 %	<b>363</b>
2008	2 944	30 %	15 %	<b>442</b>
2009	2 477	27 %	15 %	<b>297</b>
2010	2 103	26 %	15 %	<b>231</b>
2011	2 860	24 %	15 %	<b>257</b>
2012	3 653	26 %	15 %	<b>402</b>

Si on compare ces grandeurs avec les consommations enregistrées par récolte :

Récoltes	Tonnes d'eau évaporée	Consommation en m3 de gaz	m <sup>3</sup> de gaz /T eau évaporée	kWh (m <sup>3</sup> *14.38) /T eau évaporée
2007	363	51 766	<b>143</b>	<b>2 056</b>
2008 +2009- 2010+2011+2012	1629	207 198	<b>127</b>	<b>1 826</b>

La consommation de gaz enregistrée avec le compteur remplacé en 2008 est cohérente avec celle constatée ensuite sur le nouveau compteur.

Selon une étude de la chambre d'agriculture de Dordogne<sup>1</sup>, la quantité de chaleur moyenne pour sécher le maïs est de 1 100 kWh /T eau évaporée pour une quarantaine de séchoirs sur les années 2008 et 2010, avec un maximum à 2 100.

La consommation enregistrée après 2007, 1 826 kWh/T, est donc élevée mais « dans la norme ».

Aussi, j'estime que je ne dispose pas d'élément permettant de remettre en cause le niveau des consommations enregistrées par vos différents compteurs.

## 2. Sur l'absence de mise à jour du système d'informations du distributeur à la suite du changement de votre compteur le 4 juin 2008 et ses conséquences

Le distributeur A indique dans ses observations avoir déposé le compteur n°517, le 4 juin 2008, à l'index 105 753 et avoir posé le même jour le compteur n°915 à l'index 12, dans le cadre de la vérification périodique d'étalonnage (VPE) conformément au décret n°72-866 du 6 septembre 1972.

Or, le distributeur A indique « *n'avoir pas saisi ce changement de compteur au fichier* ».

Cette erreur a été corrigée le 23 janvier 2013 et entre-temps, des index présentés pour la plupart comme relevés sur l'ancien compteur ont été transmis par le distributeur A au fournisseur pour facturation, comme l'atteste les données contenues dans le système d'informations du distributeur exposées ci-dessous.

### Relèves sur le PCE n° XXXX

Date de début	Date de fin	Index de début	Index de fin	Volume mesuré en m³	Coeff	Quantité livrée kWh	RAZ	Libellé	Nom client	Mat.
04/09/2013	20/02/2014	150 (m)	48235 (c)	48085 (c)	14,28	686654 (c)	N	Relève spéciale sur autre motif	XXXX	XXXX
28/08/2013	04/09/2013	560 *	150 (m)	-410 (m)	14,83	-6080 (m)	N	Relève normale avec index autorelevé	XXXX	XXXX
17/07/2013	28/08/2013	7 (m)	560 *	553 *	14,83	8201 *	N	Relève normale calculée	XXXX	XXXX
-	17/07/2013	-	7 (m)	-	-	-	-	Changement de compteur (pose)	XXXX	XXXX
14/02/2013	17/07/2013	7513 (m)	8839 (m)	1326 (m)	14,44	19147 (m)	N	Changement de compteur (dépose)	XXXX	XXXX
24/01/2013	14/02/2013	7210 (m)	7513 (m)	303 (m)	14,37	4354 (m)	N	Relève normale	XXXX	XXXX
-	24/01/2013	-	7210 (m)	-	-	-	-	Changement de compteur (pose)	XXXX	XXXX
13/08/2012	24/01/2013	44303 (m)	93031 (c)	148728 (c)	14,37	2137221 (c)	O	Changement de compteur (dépose)	XXXX	XXXX
14/02/2012	13/08/2012	43249 (m)	44303 (m)	1054 (m)	14,38	15157 (m)	N	Relève normale	XXXX	XXXX
30/08/2011	14/02/2012	17468 (m)	43249 (m)	25781 (m)	14,46	372793 (m)	N	Relève normale	XXXX	XXXX
29/08/2011	30/08/2011	28508 *	17468 (m)	-11040 (m)	14,24	-157210 (m)	N	Auto-relève Fournisseur	XXXX	XXXX
14/02/2011	29/08/2011	14967 (m)	28508 *	13541 *	14,42	195261 *	N	Relève normale calculée	XXXX	XXXX
13/08/2010	14/02/2011	84095 (m)	14967 (m)	30872 (m)	14,50	447644 (m)	O	Relève normale	XXXX	XXXX
16/02/2010	13/08/2010	84062 (m)	84095 (m)	33 (m)	14,43	476 (m)	N	Relève normale	XXXX	XXXX

<sup>1</sup> Innov'A 2013 - CA de Dordogne.

19/08/2009	16/02/2010	55179 (m)	84062 (m)	28883 (m)	14,39	415626 (m)	N	Relève spéciale sur autre motif	XXXX	XXXX
25/02/2009	19/08/2009	55901 *	55179 (m)	-722 (m)	14,44	-10426 (m)	N	Relève normale	XXXX	XXXX
17/02/2009	25/02/2009	55512 (c)	55901 *	389 *	14,38	5594 *	N	Relève normale calculée	XXXX	XXXX
13/08/2007	17/02/2009	53987 (c)	55512 (c)	1525 (c)	14,39	21945 (c)	N	Relève normale	XXXX	XXXX
16/02/2007	13/08/2007	53747 (m)	53987 (m)	240 (m)	14,41	3458 (m)	N	Relève normale	XXXX	XXXX
17/08/2006	16/02/2007	38353 (m)	53747 (m)	-	13,89	221470	-	MES sur point non libre (départ)	XXXX	XXXX

Je rappelle à cet égard que la loi a confié au distributeur les activités de comptage et toutes les missions de service public afférentes<sup>2</sup>. Il lui incombait donc de transmettre des données de consommation fiables. Ce qu'il n'a pas fait entre août 2007 et janvier 2013, soit plus de cinq ans, alors que votre compteur est accessible, comme le souligne le fournisseur Y dans son courrier du 5 juin 2008. Il s'agit d'une grave défaillance.

Il serait inéquitable de vous faire supporter les conséquences de négligences du distributeur A qui est responsable du rattrapage de facturation qui en résulté et a perturbé votre facturation.

### 3. Sur le bien-fondé du rattrapage de consommation mis à votre charge

A la suite de la découverte de la différence entre les consommations enregistrées et facturées, le distributeur A a effectué un redressement de votre consommation entre les 13 août 2007 et 27 janvier 2013, sur les bases suivantes :

- **consommation réelle à mettre à votre charge de 258 964 m<sup>3</sup> :**
  - compteur 517 (du 13 août 2007 au 4 juin 2008) : 51 766 m<sup>3</sup>,
  - compteur 915 (du 4 juin 2008 au 24 janvier 2013) : 207 198 m<sup>3</sup>,
- **consommation déjà facturée sur la période de redressement :**
  - compteur 517 (du 13 août 2007 au 13 août 2012) : 90 316 m<sup>3</sup>,
- **consommation restant à facturer : 168 648 m<sup>3</sup>.**

La consommation réelle à mettre à votre charge est conforme aux relevés de compteur (et notamment à la photo de votre compteur lors de sa dépose en janvier 2013) et n'amène pas de commentaire de ma part.

En revanche, les consommations déjà facturées sur la période de redressement et déduites des consommations à redresser, soit 90 316 m<sup>3</sup>, ne correspondent pas à ce qui vous a été facturé.

Les consommations prises en compte dans le calcul du distributeur A sont :

- 51 766 m<sup>3</sup> des index 53 987 m<sup>3</sup> à 105 753 m<sup>3</sup> (compteur déposé en juin 2008) ;
- 207 198 m<sup>3</sup> enregistrés par le nouveau compteur des index de 12 m<sup>3</sup> à 207 210 m<sup>3</sup> au 24 janvier 2013.

En effet, même si vos factures ne mentionnent que des relevés à 5 chiffres, la succession des quantités facturées par le fournisseur Y démontre clairement qu'entre les 13 août 2007 et 24 janvier 2013, vous avez été facturé de près de 200 000 m<sup>3</sup> (les chiffres entre parenthèses,

<sup>2</sup> Article L432-8 du Code de l'énergie : « un gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel est notamment chargé (...) d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes missions afférentes à l'ensemble de ces activités ».

qui n'apparaissent pas sur vos factures, ont été ajoutés sur la base des quantités de consommation facturées) :

Début période	Fin période	N° compteur	Index début	Index fin	Consommation facturée (m3)
17/02/2007	13/08/2007	517	53747	53987	240
14/08/2007	27/02/2008	517	53987	58274	4 287
17/02/2007	27/02/2008	517	53747	(10)5753	52 006
28/02/2008	25/02/2009	517	(10)5753	(1)55512	49 759
26/02/2009	19/08/2009	517	(1)55901	(1)55179	-722
20/08/2009	16/02/2010	517	(1)55179	(1)84062	28 883
17/02/2010	13/08/2010	517	(1)84062	(1)84095	33
14/08/2010	14/02/2011	517	(1)84095	(2)14967	30 872
15/02/2011	30/08/2011	517	(2)14967	(2)17468	2 501
31/08/2011	14/02/2012	517	(2)17468	(2)43249	25 781
15/02/2012	13/08/2012	517	(2)43249	(2)44303	1 054
				<b>Total</b>	<b>194 694</b>

Vous avez donc été facturé par le fournisseur Y de 194 694 m<sup>3</sup> pour la période du 14 février 2007 au 13 août 2012.

D'après les données dont je dispose, les flux transmis par le distributeur A ne seraient que de 90 556 m<sup>3</sup> sur cette période (de l'index 53747 m<sup>3</sup> à l'index 144 303 m<sup>3</sup>). Plusieurs lignes de consommations facturées (signalées en rouge dans le tableau) ne sont pas concordantes avec les données transmises par le distributeur : l'écart est de 104 138 m<sup>3</sup>. D'autre part, les index sur vos factures ne se suivent pas de manière continue entre février 2007 et août 2008.

Le fournisseur Y indique dans ses observations que, d'après son analyse, « *un tour de compteur serait facturé à tort par les services du distributeur A. Nous attendons un retour de leur part quant à l'annulation de 100 000 m<sup>3</sup>* ».

Les éléments à ma disposition me laissent à penser que c'est plutôt le fournisseur Y qui a facturé 100 000 m<sup>3</sup> de trop. Toutefois, je ne dispose pas de tous les éléments me permettant d'identifier l'origine des écarts entre les consommations inscrites par le distributeur et celles facturées par le fournisseur. Je n'ai qu'une seule certitude : on vous réclame 100 000 m<sup>3</sup> de trop.

Il a été établi (cf. ci-dessus) que la consommation à facturer s'établissait à 258 964 m<sup>3</sup> entre août 2007 et janvier 2013 ; compte tenu de ce que vous avez déjà réglé (194 454 m<sup>3</sup> de l'index 53 987 à (2)44 303 m<sup>3</sup>), il serait injuste de mettre à votre charge une consommation complémentaire de 168 648 m<sup>3</sup> suivant le redressement du distributeur, même ramenée à 148 728 m<sup>3</sup> après abattement de 19 900 m<sup>3</sup> (cet abattement, à l'initiative du distributeur, s'est traduit par une déduction de 14 157,76 euros TTC appliqué sur votre facture du 30 août 2013).

Au vu de ce que vous avez déjà réglé, le complément de facturation à appliquer n'aurait pas dû excéder 64 706 m<sup>3</sup> (258 964 m<sup>3</sup> - 194 454 m<sup>3</sup>), soit 37 000 euros TTC au lieu de 120 000 TTC.

Il revient donc à votre fournisseur et au distributeur de régler entre eux les discordances mises au jour entre votre facturation et les données du distributeur A et qui ont pour conséquence un redressement injustifié.

Votre litige et les incohérences survenues dans votre facturation ayant pour origine première une défaillance du distributeur dans l'enregistrement du remplacement de votre compteur en juin 2008, il me semble équitable que ce dernier accepte de maintenir l'abattement qu'il a déjà appliqué à hauteur de 14 158 euros TTC.

#### **4. Sur les anomalies de de votre facturation et de gestion de votre compte client**

Sur toute la période litigieuse la gestion de votre facturation n'a pas été réalisée avec beaucoup de rigueur. En dehors des incohérences signalées plus haut, le courrier qui vous a été adressé le 6 août 2013 mentionne la défectuosité de votre compteur comme étant la cause du rattrapage de facturation qui vous a été adressé, ce qui est inexact.

Je constate également qu'aucun des services chargés du traitement de vos réclamations n'a détecté les 100 000 m<sup>3</sup> facturés en trop, qui représentent plus de 73 000 euros de surfacturation, cette hypothèse n'ayant été évoquée qu'à la suite de l'examen de votre saisine par mes services.

Enfin, je m'étonne qu'à aucun moment le fournisseur Y ne vous ait contacté pour vous proposer d'optimiser le tarif de vente qui vous est appliqué. En effet, le tarif B2I est préconisé pour des consommations inférieures à 150 000 kWh/an, alors que votre consommation moyenne est de l'ordre de 600 000 kWh/an (y compris suivant les informations dont disposait le fournisseur Y avant la découverte de l'anomalie de comptage). D'autres tarifs réglementés, comme B2S, pourraient s'avérer d'autant pertinents car même si l'abonnement est plus élevé, le prix en été (jusqu'au 31 octobre) est significativement inférieur au prix des consommations du tarif B2I, et qui pourrait s'appliquer à une bonne partie de vos consommations. En outre, le tarif d'acheminement correspondant inclut, sans surcoût, un compteur télé-relevé une fois par mois.

Les tarifs réglementés seront supprimés fin 2014, et il n'est sans doute pas opportun de vous faire souscrire un nouveau contrat au tarif réglementé avant cette date. Toutefois, j'invite le fournisseur Y à vous proposer une nouvelle offre de prix correspondant à vos caractéristiques de consommation. Je vous rappelle également que vous avez le droit de changer de fournisseur gratuitement et sans préavis, contrairement à ce qui est indiqué sur vos factures par le fournisseur Y (la mention d'un préavis d'un mois mentionné est illégale). Pour plus de renseignements, je vous invite à consulter le site [energie-info.fr/pro](http://energie-info.fr/pro).

Votre fournisseur a proposé d'effectuer une remise commerciale correspondant à 10 % du montant de la première facture litigieuse, soit 11 903,43 euros TTC, ainsi que la mise en œuvre d'un plan de paiement afin de vous permettre de régler le montant dû.

J'estime que ce montant, calculé sur la base d'une facture litigieuse de 120 000 euros erronée et qui sera revue à la baisse, devrait toutefois être maintenu pour vous dédommager des désagréments subis.

#### **5. Conclusions**

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis je recommande :

- au distributeur A et au fournisseur Y :
  - de faire leur affaire de leurs divergences d'analyse et de s'accorder afin de limiter le redressement de votre facturation à 64 706 m<sup>3</sup> entre juillet 2007 et janvier 2013,
  - de maintenir les gestes commerciaux déjà proposés ou mis en œuvre au titre des anomalies survenues dans votre facturation ayant entraîné celle à tort de 120 000 euros TTC :
    - 11 903,43 euros TTC de la part du fournisseur Y,
    - 14 158 euros TTC de la part du distributeur A ;

- au fournisseur Y :
  - de vous accorder un plan de paiement afin de vous permettre de régler le montant dû, comme il vous l'a déjà proposé,
  - de vous proposer une offre tarifaire adaptée au niveau et à la saisonnalité de vos consommations.

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 et/ou le distributeur 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 Y 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert