

Monsieur B

Paris, le 15 mai 2017

Dossier suivi par : XXXX  
N° de saisine : D2017-00834  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de consommations de gaz naturel et d'eau chaude dans le cadre d'un contrat « V ».

Votre litige avec le fournisseur A porte sur quatre points :

- vous reprochez au fournisseur A de ne pas respecter le rythme de facturation bimestriel contractuellement prévu et de vous adresser vos factures après leur date limite de paiement ;
- vous sollicitez le remboursement du report de solde de 45,42 euros TTC, inclus dans la facture du 25 juillet 2016, que vous avez réglée. Vous précisez en effet que vous étiez à jour de vos règlements et que ce report de solde n'était pas justifié, ajoutant qu'il a encore été additionné sans raison au solde débiteur de vos factures postérieures ;
- vous dénoncez les nombreuses erreurs que comporte la facturation du fournisseur A, notamment pour ce qui concerne le niveau des consommations d'eau chaude qui vous semble soit trop élevé (facture du 25 septembre 2016), soit trop faible (facture du 25 novembre 2016). Vous souhaitez recevoir des explications sur le mode de calcul des consommations facturées dans le cadre de votre contrat ;
- vous réclamez un dédommagement au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation. En effet vous soulignez ne pas avoir obtenu de réponse à vos courriers de réclamation et ne pas avoir été traité correctement au téléphone puisque votre interlocuteur du service clientèle vous aurait raccroché au nez.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A m'a transmises (jointes en annexe).

**Sur la demande d'explications quant aux principes de facturation du contrat « V » et la contestation des consommations d'eau chaude facturées :**

Votre bailleur a souscrit avec le fournisseur A un contrat collectif « V » qui prévoit d'individualiser la facturation des consommations de gaz naturel et d'eau chaude et la maintenance des équipements de comptage et de télé-relève.

Les principes de la facturation des consommations d'eau chaude et de chauffage sont définis aux articles 5.2 et suivants des conditions générales de ce contrat (cf. annexe 3).

Pour comptabiliser ce que chaque occupant de l'immeuble consomme, sont installés des appareils individuels de mesure, propriétés du fournisseur A, qui permettent la télé-relève (relevé depuis l'extérieur du logement) des données de consommation de chauffage et d'eau chaude sanitaire associées à chaque logement.

Ces télé-relèves sont effectuées une fois par jour par le fournisseur A.

La consommation totale de gaz naturel de l'immeuble (enregistrée en m<sup>3</sup> et convertie en kWh) est répartie entre la production d'eau chaude sanitaire et la production de chauffage sur la base d'un ratio déterminé suivant une clé de répartition fixe.

Il convient de distinguer deux périodes :

- au cours des périodes de chauffage, la consommation totale de gaz naturel de l'immeuble utilisée est répartie entre la production d'eau chaude sanitaire et celle de chauffage. Cette répartition est établie selon une clé de répartition définie par le bailleur et figurant en annexe 3 des conditions générales du contrat ;
- hors période de chauffage (printemps et été principalement), la consommation de gaz naturel est affectée totalement à la production d'eau chaude sanitaire.

Une fois établie la répartition entre l'eau chaude sanitaire et le chauffage, la seconde étape consiste à déterminer la consommation à facturer à chaque occupant, pour chaque usage :

- En ce qui concerne le chauffage, sont distingués les frais communs et les frais individuels sur la base d'un coefficient de répartition précisé à l'annexe 3 des conditions particulières (article 5.2.2 des conditions générales) :
  - Les frais communs sont répartis sur la base d'une clé de répartition définie par le bailleur en annexe 3.
  - Les frais individuels de chauffage sont calculés à partir de la « *consommation totale de chauffage de l'immeuble diminuée de la quantité correspondant aux frais communs* » sont répartis « *entre les différents logements de l'immeuble proportionnellement aux quantités d'énergie livrées à chaque logement et mesurées par les appareils installés à cet effet* » (article 5.2.2.2 des conditions générales).
- En ce qui concerne la quantité d'énergie nécessaire à la production de l'eau chaude sanitaire, elle est calculée « *au prorata des indications fournies par les compteurs individuels d'eau chaude sanitaire* ». Il s'agit pour chaque logement du rapport, sur une même période, de la consommation enregistrée par le compteur individuel d'eau chaude sanitaire sur la somme des consommations individuelles d'eau chaude de la résidence (le tout exprimé en m<sup>3</sup>). Cette quote-part exprimée en pourcentage est ensuite appliquée à la consommation globale de gaz ayant servi à la production d'eau chaude sanitaire (exprimée en kWh).

Dans le cas présent, je ne suis pas en mesure de vérifier le bien-fondé de la consommation d'eau chaude sanitaire imputée de juillet à novembre 2016 dans la mesure où je ne dispose pas de certaines informations indispensables pour le calcul. En effet, le fournisseur A n'a pas transmis la consommation globale d'eau chaude de la copropriété en m<sup>3</sup>, ce qui ne permet pas de vérifier la quote-part déterminée à hauteur de 5,47 % sur la facture du 25 septembre 2016 et de 7,24 % sur la facture du 25 novembre 2016. Il conviendrait donc que le fournisseur A vous transmette ces informations pour vous permettre de vérifier le bien-fondé de votre facturation. Vous pouvez également vous rapprocher de votre bailleur pour obtenir ces informations, dans la mesure où le fournisseur A met à sa disposition toutes les informations relatives à la consommation de l'immeuble, via un site internet dédié (article 7 des conditions générales du contrat « V », cf. annexe 3).

Il serait d'ailleurs nécessaire que le fournisseur A mentionne ces données sur les factures individuelles, afin de permettre à chaque occupant de vérifier le bien-fondé des consommations qui lui sont facturées.

Enfin, j'ai constaté l'existence de nombreuses erreurs sur la consommation facturée. L'analyse de l'historique de vos consommations individuelles (cf. annexe 2) montre en effet des incohérences entre la consommation facturée et la consommation réelle relevée sur votre compteur individuel d'eau chaude sanitaire. Par exemple, la consommation de 12 m<sup>3</sup> relevée sur votre compteur d'eau chaude sanitaire a fait l'objet d'une facturation nulle pour la période du 2 mars au 2 mai 2016, tandis que 8 m<sup>3</sup> relevés du 2 juillet au 2 septembre 2016 ont été facturés pour 3 437 kWh.

De même, les 11 m<sup>3</sup> relevés sur votre compteur du 2 septembre au 2 novembre 2016 n'ont fait l'objet d'une facturation que d'1 kWh, alors que les 9 m<sup>3</sup> relevés du 2 mai au 2 juillet 2016 ont été facturés pour 798 kWh.

Toutefois, je dois vous informer que ces incohérences se révèlent finalement en votre faveur dans la mesure où elles aboutissent dans la majorité des cas à une sous-facturation au regard de la consommation réellement enregistrée sur votre compteur (0 kWh facturé pour la période du 2 mars au 2 mai 2016, et seulement 4 kWh du 2 janvier au 2 mars 2016, et 1 kWh du 2 septembre au 2 novembre 2016), à l'exception de la consommation anormalement élevée de 3 437 kWh facturée du 2 juillet au 2 septembre 2016. Dès lors, il ne serait pas dans votre intérêt que le fournisseur A révise sa facturation. J'invite par conséquent le fournisseur A à ne pas effectuer de régularisation des consommations d'eau chaude facturées en 2016.

Par ailleurs, les informations figurant sur le contrat transmis par le fournisseur A ne permettent pas de déterminer les clés de répartition utilisées :

- absence dans l'annexe 3 de la mention « *Part du gaz nécessaire à la production de l'Eau Chaude Sanitaire en période de chauffe* »,
- une contradiction entre deux versions de l'annexe 3 quant à la répartition entre les frais communs et les frais individuels de chauffage (une version prévoyant une répartition à 0 % - 100 %, une autre à 30 % - 70 %).

Il conviendrait donc que le fournisseur A vous apporte des explications complémentaires sur ces deux points.

#### **Sur le non-respect du rythme de facturation**

Dans ses observations, le fournisseur A a indiqué qu'il avait rencontré des difficultés pour mettre en place la nouvelle offre « V » et il a reconnu qu'il n'avait pas respecté le rythme de facturation bimestriel.

Aussi, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis, ce qui me semble constituer une solution satisfaisante sur ce point.

#### **Sur la demande de remboursement du report de solde de 45,42 euros TTC que vous avez réglé**

Le fournisseur A n'ayant apporté aucune réponse sur ce point dans ses observations, je ne suis pas en mesure de vous indiquer à quoi correspond ce report de solde de 45,42 euros TTC figurant dans la facture du 25 juillet 2016.

Je remarque toutefois que le fournisseur A a de nouveau reporté un solde de 45,42 euros TTC dans la facture suivante émise le 25 septembre 2016, alors que vous aviez déjà réglé cette somme avec la facture du 25 juillet 2016.

Il conviendrait donc que le fournisseur A vous apporte des explications quant au report de solde dans la facture du 25 juillet 2016. En cas d'impossibilité, je l'invite à vous rembourser la somme de 45,42 euros TTC trop perçue.

#### **Sur la demande de dédommagement au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation**

S'il ne m'est pas permis de vérifier que le service client du fournisseur A a coupé court unilatéralement à votre conversation lors de vos échanges téléphoniques, je note en revanche que vous lui avez adressé un courrier de réclamation le 1<sup>er</sup> novembre 2016 auquel vous n'avez jamais obtenu de réponse.

Pourtant, les anomalies soulevées auraient justifiées une réponse circonstanciée. Dès lors, j'estime que votre demande de dédommagement est légitime et j'invite le fournisseur A à accéder à votre demande.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- de mettre en œuvre sa proposition de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis du fait du traitement insatisfaisant de votre réclamation ;
- de vous apporter des explications sur le report de solde de 45,42 euros TTC ou de procéder à son annulation ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre du traitement insatisfaisant de votre réclamation ;
- de vous apporter des explications sur les différentes clés de répartition en vigueur pour votre contrat au titre de *la part du gaz nécessaire à la production de l'Eau Chaude Sanitaire en période de chauffe et pour le chauffage, la clé de répartition entre frais communs et frais individuels.*

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de mentionner sur les factures individuelles adressées à ses clients dans le cadre d'un contrat « V », la consommation globale de l'immeuble en m<sup>3</sup> ainsi que le ratio utilisé pour déterminer les consommations individuelles d'eau chaude.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : Fournisseur A