

Monsieur C.

Paris, le 13 août 2014

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

N° de saisine : S2014-1541
N° de recommandation : 2014-0999

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur A.

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Vous avez souscrit un contrat de gaz naturel auprès du fournisseur A. À la suite de la réception de la facture du 16 octobre 2013, vous avez constaté que 15 euros TTC de frais de retard de paiement avaient été mis à votre charge. Or, vous aviez réglé la facture précédente par virement le 30 août 2013, soit avant la date limite de paiement.

Vous avez alors adressé une réclamation au fournisseur A, dans laquelle vous lui demandiez le remboursement de ces frais, ainsi qu'un dédommagement de 30 euros TTC. N'ayant pas obtenu de réponse, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur A dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* », que j'ai mise en place. Celui-ci vous a alors indiqué que le remboursement interviendrait lors de l'édition de la prochaine facture.

La facture que vous avez reçue quelques jours plus tard ne comportant aucun remboursement, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier.

J'observe tout d'abord qu'il n'est pas contesté que vous avez réglé la facture du 16 août 2013 par virement le 30 août 2013, soit 10 jours avant la date limite de paiement. Les 15 euros TTC de frais de retard de paiement n'auraient donc pas dû être mis à votre charge. J'estime donc que le fournisseur A devrait les annuler. En outre, ce remboursement n'ayant toujours pas eu lieu à ce jour, soit plus de 9 mois après votre demande, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement pour compenser les désagréments subis par ce retard.

Page 1 sur 3

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant à :

Après votre saisine, vous avez adressé le 21 mai 2014 au fournisseur A un courrier de résiliation, qui n'a pas suscité de réponse de ce dernier. Sollicité par mes services, il m'a indiqué que votre demande avait bien été enregistrée, mais n'avait pu être mise en place, sans plus de précisions.

Je vous informe à cet égard que l'article L.121-89 du code de la consommation prévoit que : « (...) le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. ». Ce délai n'ayant pas été respecté, je considère que le fournisseur A devrait également vous accorder un dédommagement à ce titre.

Enfin, vous m'avez sollicité sur un tout autre point. Vous avez en effet remarqué que les coefficients de conversion figurant sur les factures du fournisseur A étaient différents de ceux figurant sur les factures que vous a adressées le fournisseur B, au cours de la même période, pour votre résidence principale située dans la même commune. Vous m'avez interrogé sur les raisons de cette différence et sur la légitimité d'une telle pratique.

Je vous rappelle en premier lieu que le coefficient de conversion représente la quantité d'énergie (exprimée en kWh) contenue dans un m³ de gaz. Ce coefficient est déterminé par le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel, dans votre cas le distributeur Y, qui le transmet au fournisseur, dans votre cas le fournisseur A, à chaque relevé du compteur. Sa mention sur les factures de gaz naturel est rendue obligatoire par l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel. La valeur de ce coefficient varie dans le temps car elle dépend de la composition du gaz distribué et est fonction de l'altitude. Ainsi, le coefficient déterminé par le gestionnaire de réseau lors d'un relevé correspond à la moyenne des coefficients déterminés chaque jour depuis la date du relevé précédent. Il diffère donc d'un consommateur à un autre et d'une période de facturation à une autre.

Dans le cas de votre commune, le coefficient de conversion est compris entre 10,74 et 11,4, la valeur moyenne étant 11,07¹. L'historique de consommation que m'a transmis le distributeur Y fait apparaître les variations de ce coefficient au cours de la période considérée.

Les factures du fournisseur A que vous m'avez transmises comportent des variations qui semblent déconnectées des données transmises par le distributeur Y, leur valeur étant parfois située hors de la fourchette évoquée ci-dessus, notamment dans la facture du 16 octobre 2013 où la valeur du coefficient de conversion est de 12.

Or dans de nombreuses recommandations, (voir par exemple la recommandation n°2012-0133), j'ai rappelé que le coefficient de conversion ne saurait être utilisé comme une variable d'ajustement des factures. Un dédommagement serait également dû à ce titre, dans la mesure où cette pratique a fait naître des doutes quant au bien-fondé de votre facturation.

Je vous invite cependant à prendre connaissance du tableau récapitulatif de votre facturation que le fournisseur A a établi à ma demande. Il permet d'établir que la valeur moyenne du coefficient de conversion a été de (6767 / 611 =) 11,07 depuis la mise en service.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 45 euros TTC pour vous dédommager du retard dans le traitement de vos demandes.

Il m'a également indiqué qu'il prendrait attache avec vous dans les meilleurs délais pour programmer une mise hors service, et que la facture de résiliation qui sera éditée comportera le remboursement des 15 euros TTC de frais de retard, objet de votre demande initiale.

¹ Information obtenue sur le site du distributeur Y, à l'adresse suivante : <http://www.grdf.fr/particuliers/services-gaz-en-ligne/coefficient-conversion>

S'il s'agit là d'éléments qui vont dans le bon sens, j'estime que le fournisseur A devrait également vous dédommager pour les variations du coefficient de conversion.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de mettre en œuvre sa proposition et de vous accorder un dédommagement complémentaire de 25 euros TTC.

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 votre litige (voir fiche ci-jointe).

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



Copie :

Fournisseur A
Distributeur Y

Annexe 1 : Historique de consommation

Annexe 2 : Récapitulatif de facturation

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