



Réf. 480718-16071991/CL

Recommandation n° 2009-091/PG
relative à la saisine de Monsieur B en qualité de représentant
de la copropriété « C » en date du 1^{er} septembre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 1^{er} septembre 2008 par Monsieur B en qualité de représentant du syndicat de la copropriété « C » d'un litige avec son fournisseur de gaz naturel, X.

Monsieur B souhaite que le montant facturé au titre du contrat « *forfait cuisine* » souscrit par sa copropriété en 1992 soit diminué car trois logements n'utilisent plus le gaz.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

La copropriété « C » a souscrit en 1992 un contrat type « *forfait cuisine collectif* » avec le fournisseur X destiné à fournir à chaque logement une quantité de gaz suffisante pour les besoins exclusifs de la cuisine. En contrepartie, la copropriété s'est engagée à ce que les seize logements, constituant la copropriété, renoncent collectivement au comptage individuel de leurs consommations au bénéfice d'un paiement forfaitaire fondé sur l'estimation suivante : 1163 kWh par an par logement pour les seize logements.

En 2007, trois logements sur les seize mentionnés dans le « *forfait cuisine* » souscrit en 1992 n'utilisaient plus le gaz. M. B a donc demandé au fournisseur X de ne facturer que treize forfaits. Cette demande a fait l'objet de six courriers adressés au fournisseur X entre avril 2007 et avril 2008 parmi lesquels deux envois recommandés, restés sans suite.

Les observations

Conformément aux dispositions du décret n°2007-1504 le médiateur a demandé le 3 février 2009 à entendre sur ce dossier le distributeur A et le fournisseur X dans un délai de quinze jours. Ces auditions se sont tenues respectivement le 12 février et le 18 mars 2009.

L'audition du distributeur A a permis de recueillir les éléments suivants :

- Les « *forfaits cuisine* » sont des contrats anciens restreints aux usages de la cuisine qui impliquent des installations particulières dont le distributeur A est concessionnaire. Ce dernier installe et assure l'entretien d'une conduite montante destinée à garantir une alimentation en gaz dédiée aux seuls usages de la cuisine pour chaque logement. Cette conduite se situe le plus souvent dans les parties privatives de l'immeuble.
- Ces contrats sont fondés sur une logique de forfait qui s'applique à l'ensemble de la copropriété, « exclusive de tout comptage individuel ou collectif ». Le tarif d'acheminement perçu par le distributeur A est calculé en fonction du nombre de logements raccordés sur la base d'une consommation forfaitaire de 1163 kWh par an, par logement.
- Le distributeur A a indiqué qu'il pensait qu'il n'existait aucun compteur dans la copropriété pour évaluer les consommations.
- Le distributeur A a précisé que 140 000 logements environ étaient concernés par un « forfait cuisine. »

Le médiateur a demandé au distributeur A de préciser les fondements du forfait de 1163 kWh par an par logement à la base du « forfait cuisine » sans obtenir de réponse sur ce point.

Les observations du fournisseur X sont parvenues dans un premier temps par écrit en précisant les éléments suivants :

- Le contrat « *forfait cuisine* » souscrit par la copropriété « C » en 1992 est toujours valide.
- Un courrier a été adressé au consommateur le 8 septembre 2008 qui contient les éléments suivants : « *Les conditions de révision de la consommation forfaitaire stipulent qu'aucune diminution ne peut être admise dans le cas de non utilisation du gaz par les occupants du logement puisque le client signataire du contrat s'est engagé à imposer à ceux-ci, dans les actes de vente ou baux de location, le règlement de leur quote-part des charges du forfait cuisine.* »

Lors de la rencontre du 18 mars 2009 avec les services du médiateur, le fournisseur X a précisé les informations suivantes :

- Le tarif du « *forfait cuisine collectif* » est réglementé (96 euros HT par logement par an). Ce tarif, ainsi que le forfait cuisine individuel, qui est facturé directement à chaque consommateur, est en extinction depuis l'année 2000.
- La copropriété « C » est équipée d'un compteur de référence qui enregistre la consommation totale de la copropriété. Le relevé de ce compteur, subordonné à une demande particulière adressée au distributeur A, n'est pas automatique. Le fournisseur X a reconnu qu'il n'y aurait pas eu de relevé depuis 1992 et que la clause de révision¹ du forfait prévue dans le contrat n'avait donc pas été appliquée. Suivant cette clause, le prix facturé peut être revu tous les 24 mois si la consommation enregistrée varie de + ou - 20 % par rapport à celle facturée au cours de la période antérieure.

¹ Article 6, *conditions de révision de la consommation forfaitaire*

- Un relevé a été effectué le 25 février 2009 (6270 m³). Le fournisseur X s'est engagé à programmer un nouveau relevé au mois de juin sur la base duquel une consommation de référence sur un an sera estimée. Le fournisseur X propose d'adapter le forfait appliqué à la copropriété suivant les données du relevé et d'en faire une application rétroactive à compter de la date de la première réclamation de M. B en mars 2007.
- Le fournisseur X n'a pas pu non plus justifier le fondement de la consommation de référence des forfaits (1163 kWh par an par logement). A la demande des services du médiateur, il a précisé que « *la consommation moyenne des clients facturés au tarif « base » est de 660 kWh/an. Elle sert de base au calcul du tarif « forfait cuisine collectif ».*

Le médiateur a demandé à M. B la copie de ses factures depuis le début du contrat. Le médiateur a constaté que les montants facturés avaient parfois été ajustés sur la base de la consommation réelle de la copropriété, ce qui fut le cas en 1995 et 1996 notamment. M. B a indiqué que ces ajustements n'avaient plus eu lieu depuis 1999.

Les conclusions du médiateur

L'adaptation du contrat « *forfait cuisine* » demandée par la copropriété « C » porte sur la diminution du nombre de forfaits facturés. Il s'agit d'une demande qui remet en cause le principe même de ces contrats dans leur équilibre économique et le médiateur n'a donc pas estimé opportun de donner suite à cette requête, sous cette forme. Toutefois, l'analyse du contrat « *forfait cuisine* » de la copropriété a révélé plusieurs anomalies :

- la clause de révision du volume des consommations facturées aurait dû être appliquée,
- la consommation de référence à la base du forfait facturé n'est pas justifiée et apparaît très nettement surévaluée,
- la facturation au forfait n'est plus en conformité avec la réglementation en vigueur.

La clause de révision du volume des consommations facturées aurait dû être appliquée.

- Le médiateur a constaté, contrairement aux affirmations du distributeur A, qu'un compteur de référence avait été installé dès l'origine dans la copropriété « C. »
- Le contrat « forfait cuisine » de la copropriété « C » prévoit dans son article 6 (conditions de révision de la consommation forfaitaire) que « *la consommation [...] servant de base de calcul du forfait pourra être révisée tous les 24 mois au vu des renseignements apportés par le comptage de référence.* »
- L'application de cette clause aurait permis de donner satisfaction à la réclamation de M. B. Il est étonnant qu'elle n'ait pas été mise en œuvre avant la proposition du fournisseur X en mars 2009.
- Sur la base du relevé de compteur effectué par le distributeur A le 25 février 2009, la consommation de la copropriété entre 1992 et 2009 s'élève à 6920 m³, le distributeur A ayant indiqué par ailleurs ne pas avoir remplacé le compteur depuis son installation en 1992. Sur cette période, la consommation facturée forfaitairement, sur la base de 1163kWh/an et par logement, s'élève à au moins 29 000 m³ soit près de quatre fois plus. Si elle était avérée, il s'agirait d'une surfacturation considérable.
- Conformément aux règles de prescription applicables à la date de la première réclamation de M. B (16 avril 2007), le médiateur estime que la copropriété serait légitime à demander un redressement de sa facturation sur les 5 dernières années au moins. Ceci nécessiterait une vérification exhaustive des sommes facturées, que le médiateur n'a pu obtenir ni de la

copropriété, ni du fournisseur X. Compte tenu de ces éléments, le médiateur n'a pas poursuivi son analyse concernant l'historique de la facturation de la copropriété, qui n'était d'ailleurs pas l'objet de la saisine.

La consommation de référence à la base du forfait facturé n'est pas justifiée et apparaît très nettement surévaluée.

- Ni le fournisseur X ni le distributeur A n'ont été en mesure d'expliquer l'origine de la consommation de référence (1 163 kWh/an/logement) utilisée pour le calcul du montant du forfait.
- Le médiateur s'étonne que le montant de ce forfait ne soit pas ajusté périodiquement à la consommation moyenne d'un panel de consommateurs représentatifs. Ce type de panel est mis en œuvre notamment en gaz pour définir les paramètres du profilage.
- Faute de méthodologie alternative proposée par le distributeur A, le médiateur considère, que la consommation moyenne du forfait cuisine doit être ajustée à la consommation moyenne des clients qui ont le même usage (cuisson uniquement) mais qui disposent d'un compteur. Ces clients sont précisément ceux qui disposent du tarif réglementé Base. Leur consommation annuelle moyenne est, selon le fournisseur X, de 660 kWh/an.
- Il ressort de cette analyse que la consommation forfaitaire appliquée au forfait cuisine est supérieure de 503 kWh par logement et par an à ce qu'elle devrait être. Cette surfacturation se fait au détriment des consommateurs concernés (140 000 au moins), et représente, au prix des kWh supplémentaires prévu dans les tarifs réglementés du 1^{er} avril 2009, un trop perçu de 31,80 euros TTC par an et par logement.
- Cette surfacturation minimise les « pertes » du distributeur A, c'est-à-dire le gaz que le distributeur est tenu d'acheter sur le marché, puisque le fournisseur doit mettre à disposition du distributeur le gaz correspondant à 1163 kWh/an/logement alors que seulement 660 kWh/an/logement an sont réellement consommés. Sur la base de 140 000 logements concernés, ceci se traduit par un gain de 70 GWh environ par an pour le distributeur A (1,7 M€ à 24 euros/MWh).

La facturation au forfait n'est plus conforme à la réglementation en vigueur.

- Le contrat souscrit en 1992 par la copropriété « C » prévoyait la facturation de la copropriété sur la base d'un ajustement avec les consommations réelles enregistrées tous les deux ans. Ce dispositif n'est plus en conformité avec l'article L121-91 du Code de la consommation, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2007 qui prévoit « *Toute offre de fourniture d'électricité ou de gaz permet, au moins une fois par an, une facturation en fonction de l'énergie consommée.* »
- Aucune dérogation n'a été prévue par le législateur pour les « forfaits cuisine ». En outre, le projet de directive européenne pour le « 3^{ème} paquet » énergie prévoit dans son annexe A que « *les consommateurs doivent être informés de leur consommation réelle d'électricité et de gaz et des coûts s'y rapportant* ». Il est également ajouté que cette information doit intervenir « *à une fréquence suffisante* » pour leur permettre de contrôler leur consommation.
- La mise en conformité du contrat « forfait cuisine » souscrit par la copropriété « C » avec la législation en vigueur est donc nécessaire. Elle ne suppose, contrairement à ce qu'a indiqué le distributeur A, aucune intervention technique lourde au niveau de l'installation mais uniquement le relevé du compteur de référence existant de la copropriété au moins une fois par an.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'indiquer au fournisseur X l'ajustement du forfait annuel qu'il convient de retenir pour la copropriété C sur la base des consommations enregistrées sur le compteur de référence de son contrat « forfait cuisine » entre février 2009 et juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de corriger la facturation de la copropriété C depuis avril 2007 sur la base du forfait ajusté qui lui aura été communiqué par le distributeur A ;
- d'adapter le contrat forfait cuisine de la copropriété « C » et sa facturation aux exigences de la réglementation en vigueur, ce qui signifie en particulier établir au moins une fois par an une facture sur la base du relevé du compteur de référence existant et répondre aux obligations d'information de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture de gaz et d'électricité.

Le médiateur national de l'énergie recommande à tous les fournisseurs qui proposent des offres « forfait cuisine », en lien avec les distributeurs, la Commission de régulation de l'énergie et les pouvoirs publics, d'analyser sans tarder la mise en conformité avec la réglementation en vigueur des contrats correspondants ainsi que de proposer une consommation annuelle de référence justifiée pour les forfaits.

Le médiateur estime que la consommation annuelle de référence actuellement retenue pour ces forfaits, 1163 kWh/an/logement, est surestimée au détriment des consommateurs, représentant un surcoût de plus de 30 euros par an pour près de 140 000 foyers. La consommation moyenne des clients avec un usage similaire du gaz naturel², mais disposant d'un compteur, est en effet de 660 kWh/an/logement seulement.³

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au distributeur A ainsi qu'au consommateur représentant la copropriété « C. »

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur A informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur et de la copropriété.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 3 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

² Client au tarif réglementé Base

³ Les tarifs réglementés valorisent le prix des kWh supplémentaires dans le cadre d'un forfait cuisine ; ce même montant pourra être utilisé pour les kWh en déduction du forfait de 1163 kWh/an/logement.