

**Recommandation n° 2010-300/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Mme H.
Département : 31

Fournisseur(s) : X
Distributeur : A
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

Depuis 1996, Mme H. est copropriétaire d'un appartement de 103 m² qu'elle occupe seule.

Jusqu'en 2005, Mme H. était facturée pour ses consommations d'électricité et de gaz par A.

Par courrier du 16 mars 2006, le fournisseur X a informé l'ensemble des occupants de la copropriété qu'ils recevraient dorénavant deux factures, l'une pour le gaz, l'autre pour l'électricité et que leur résidence était équipée d'un système de chauffage avec Vente de Gaz Réparti (VGR).

Ce système est décrit en annexe à la présente recommandation. La lecture de cette annexe est recommandée pour la bonne compréhension des explications et conclusions qui suivent.

Le courrier précité signalait également que « *Votre conseiller spécialiste de l'offre de Vente de Gaz Réparti vous contactera pour renouveler votre contrat en gaz* ». Mme H. a indiqué n'avoir jamais été contactée en ce sens. Elle a cependant signalé avoir systématiquement réglé les factures que lui a adressées le fournisseur X.

Le 29 mai 2007, Mme H. a reçu une facture de 919,01 euros TTC.

Par courrier du 27 juin 2007, les résidents de la copropriété qui, à l'instar de Mme H., avaient également reçu une facture anormalement élevée, ont demandé par le truchement de leur syndic des explications au fournisseur X.

Par courrier du 23 juillet 2007, celui-ci a indiqué aux copropriétaires que leur facturation reflétait les consommations enregistrées. Toutefois, au regard des désagréments subis, il leur a accordé une remise commerciale sur leur prochaine facture correspondant à 6 mois d'abonnement (73,86 euros HT).

Le 22 août suivant, le fournisseur X a cependant adressé une lettre à Mme H. l'informant que : « *l'index de départ [des] compteurs individuels d'eau chaude et de chauffage [avait] été initié à zéro alors que ces derniers avaient déjà comptabilisés de la consommation en date du 01/02/2006* ». En conséquence, il a annulé la facture du 29 mai 2007.

Le 16 novembre 2007, le fournisseur a adressé à Mme H. une facture rectificative, bien que non libellée comme telle, de 1 160,36 euros TTC correspondant à 22 334 kWh, pour ses consommations du 1^{er} février 2006 au 6 novembre 2007.

Contestant le montant de cette facture, Mme H. a adressé le 7 décembre 2007 une réclamation écrite à son fournisseur et lui a réglé, pour preuve de sa bonne foi, la somme de 350 euros TTC.

Le 11 janvier 2008, Mme H. a reçu une nouvelle facture de 227,92 euros TTC correspondant à 4 615 kWh pour ses consommations du 7 novembre 2007 au 10 janvier 2008.

Contestant cette facture, Mme H. a adressé un nouveau courrier de réclamation dans lequel elle a demandé en outre une copie du contrat de fourniture de gaz.

Par courrier du 4 mars 2008, le fournisseur X lui a répondu avoir facturé « *les bonnes consommations* » et qu'elle restait à devoir 796,93 euros TTC. Il l'a invitée à se rapprocher de son syndic pour obtenir le contrat.

Le 22 avril 2008, le fournisseur X a fait appel à une société de recouvrement qui a adressé une relance à Mme H. Celle-ci a alors réglé l'intégralité des sommes litigieuses et a saisi le médiateur national de l'énergie.

En réponse à la demande d'observations du médiateur, le fournisseur X a fait valoir qu'« *en 2005 après avoir constaté une défaillance du système de mesure et de relève sous responsabilité de la copropriété, il [avait] été décidé avec le syndic d'établir un nouveau contrat fondé sur de nouveaux équipements de comptage et de relève* », lui appartenant et dont il assurait la maintenance. « *L'installation début 2006 de nouveaux compteurs [avait] permis de mesurer les consommations réelles de Mme H. ainsi que de l'ensemble des occupants* ». Il a ajouté que « *la réclamation de Mme H. [portait] sur des consommations relevées depuis l'installation des nouveaux compteurs* ». « *Une première analyse des consommations relevées depuis le 1^{er} février 2006 ne [faisait] pas apparaître d'anomalie de consommation* ». Le fournisseur X s'est néanmoins proposé de faire réaliser un contrôle des compteurs de Mme H. sous réserve qu'elle en supporte le coût si aucune anomalie n'était avérée.

Le fournisseur X a par ailleurs rappelé que le gaz naturel avait fait l'objet d'une augmentation tarifaire en mai 2008. Il a enfin précisé que d'octobre 2004 au 1^{er} février 2006, les consommations de Mme H. avaient été estimées.

Le 22 décembre 2008, le fournisseur X a indiqué s'être assuré du bon fonctionnement des équipements de comptage et de relève et avoir comparé les consommations personnelles de Mme H. avec celles de logements identiques au sien.

Par courrier du 15 janvier 2009, le fournisseur X a confirmé le bien fondé de sa facturation à Mme H. et lui a nonobstant accordé pour les désagréments subis une remise de 100 euros TTC.

Le 3 septembre 2010, le fournisseur X, en réponse à une demande d'information complémentaire du médiateur, a fait état des observations suivantes :

- Sur la compétence du médiateur national de l'énergie à recommander une solution à un litige relatif à un contrat VGR :

Le fournisseur a fait valoir que « *les contrats de fourniture de gaz naturel [de vente de gaz réparti] sont des contrats pour la fourniture en gaz naturel de l'ensemble d'un immeuble. Ils ont été conclus avec des clients professionnels, avec une consommation largement supérieure à 30 000 kWh par an.* »

Par ailleurs, le fournisseur X a fait état d'un arrêt du 2 avril 2009 de la Cour de cassation qui considère que « *le consommateur, au sens du code de la consommation, doit s'entendre exclusivement comme une personne physique* ».

Selon le fournisseur X, « *la Cour de cassation a justement appliqué cette définition pour refuser l'application du droit de la consommation à un Comité d'Entreprise, qui bien que regroupant les intérêts de personnes physiques, est une personne morale et ce même raisonnement a été appliqué par le tribunal d'instance d'Antony du 11 juin 2009 dans le cas justement d'un syndicat de copropriété. Le tribunal [...] a jugé qu'il n'était pas possible pour un syndicat de copropriété de se prévaloir de la qualité de consommateur. Son objet étant l'administration des parties communes avec pour mandataire le syndic, professionnel de la gestion immobilière, le syndicat ne peut être considéré comme un consommateur qui devrait être protégé parce qu'en position de faiblesse dans le cadre d'une relation contractuelle déséquilibrée. En effet, le syndicat n'a pas été amené à signer, sans discernement suffisant, un contrat d'adhésion mais il a signé, un « contrat d'entretien et de nettoyage » dont il a pu appréhender les conditions d'exécution puisqu'il agi dans le cadre de sa mission habituelle et légale d'administration de l'immeuble par l'intermédiaire de son syndic* ».

Le fournisseur X a en conséquence estimé que ce dossier ne relevait pas de la compétence du médiateur.

.../...

- **Sur l'obligation d'information du fournisseur aux occupants facturés au titre d'un contrat VGR :**

Le fournisseur X a précisé que dans le cadre de l'offre de vente de gaz réparti le « *contrat de fourniture de gaz naturel [...] fait bien peser sur le client du fournisseur, le bailleur ou le syndicat de copropriété, l'obligation d'information des occupants, et non sur le fournisseur. Il appartient donc au syndicat de copropriété ou au bailleur de communiquer aux occupants le contrat conclu avec X. Les éléments transmis par X aux copropriétaires ne se situent évidemment pas dans le cadre d'une démarche contractuelle, mais dans le but de donner une information complémentaire* ».

Le fournisseur X a donc déploré qu'il lui soit reproché de manquer à une obligation d'information qui ne pèse pas sur lui. Il a poursuivi en soulignant que le coefficient énergétique global, la quantité de gaz consommée par l'immeuble pour une période considérée, et la somme des consommations individuelles de chaleur et d'eau chaude « *figurent dans le bilan annuel transmis au client, syndicat de copropriété* ». Il a précisé qu'il appartient alors à ce dernier « *de le transmettre aux copropriétaires* ».

Le fournisseur a indiqué par ailleurs, qu'il transmettait « *sur demande aux copropriétaires ou locataires une annexe technique à leur facture qui indique les modalités de calcul du CEG et le détail du calcul de répartition* ».

- **Sur la facturation de Mme H. :**

Le fournisseur X a précisé qu'« *à partir de février 2006, les consommations de chauffage et d'eau chaude sanitaire de la résidence ont été relevées sur des compteurs neufs. Les différents contrôles effectués sur site n'ont identifié aucun dysfonctionnement de [ses] équipements depuis. La consommation annuelle gaz de Mme H. a été en moyenne de 16 047 kWh sur les deux premières années. Sa consommation gaz a été relativement constante bien qu'une forte amplitude ait été constatée dans la répartition des usages. Il est à noter également la constance de la consommation gaz mesurée à l'entrée de la chaufferie de la copropriété et des usages globaux de chauffage et d'eau chaude sanitaire. Ce qui se traduit par la stabilité du coefficient énergétique global* ».

Le fournisseur X a joint à cet effet un tableau laissant apparaître que depuis avril 2006, les coefficients énergétiques globaux annuels avaient évolué entre 2,07 et 2,21.

Le fournisseur a ajouté que « *lors de la visite du site par [son] technicien (décembre 2008), des anomalies de fonctionnement de la chaufferie lui ont été signalées. Ces anomalies concernaient notamment la régulation de la chaufferie en 2007-2008. Elles étaient toujours actives en décembre 2008. [Ses] services ont alors adressé un courrier au syndic afin de lui signaler que ces dysfonctionnements pouvaient avoir des conséquences sur les consommations gaz. Il est à noter que les consommations gaz ont enregistré depuis ce courrier une diminution de l'ordre de 13 %, ce qui a confirmé le bien fondé de [sa] démarche de conseil à [son] client, le syndic. Compte tenu de ces éléments, [le fournisseur a confirmé que] les consommations de Mme H. relevées en 2006-2007 ne présentaient aucune aberration. C'était également le cas en 2007-2008. [...] Elles étaient [seulement] plus élevées que celles enregistrées dans un logement identique. Ce qui traduit une utilisation et des usages différents, mais surtout [le fournisseur a rappelé] qu'auparavant, les consommations n'étaient qu'estimées entre 2004 et 2006. Il n'y a donc pas de raison de réaliser une estimation sur une valeur moyenne basée sur une autre utilisation, [puisqu'il dispose d'] une base fiable sur 2 années, en lien direct avec le logement concerné. En revanche, [le fournisseur a noté] une nette diminution de ses usages chauffage en 2009 et 2010, Mme H. ayant déclaré se chauffer dorénavant à l'électricité* ».

Le fournisseur X a indiqué qu'il serait fondé « *à demander également au syndic un redressement de charge sur les années antérieures à 2006, puisqu'il y a eu sous-consommation dans les estimations proposées. Cela représente donc un premier geste commercial* ».

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation de factures intervenues suite au changement des compteurs individuels de chauffage et d'eau chaude sanitaire et à une demande insatisfaite de communication du contrat de vente de gaz réparti.

Le médiateur a déjà analysé des litiges relatifs au contrat de vente de gaz réparti.

La recommandation n°2010-086 a notamment mis en évidence la complexité du schéma contractuelle du dispositif de vente de gaz réparti et de la délégation de paiement qui y est attachée.

Concernant la compétence du médiateur national de l'énergie à recommander une solution à un relatif à un contrat VGR

Le litige est assurément relatif à un usage domestique du gaz naturel pour lequel le médiateur est compétent sans plafond légal de consommation.

A la réception de la saisine, le médiateur s'est estimé compétent pour recommander une solution au litige de la consommatrice car le différend concernait la contestation de factures qui laissaient à penser qu'un contrat de fourniture liait la consommatrice au fournisseur X.

En indiquant à Mme H. par courrier : « *Votre conseiller spécialiste de l'offre de Vente de Gaz Réparti vous contactera pour renouveler votre contrat en gaz* », le fournisseur X a directement contribué à donner l'apparence que le contrat VGR était souscrit par la consommatrice.

De plus, bien qu'au cours de l'instruction du dossier il est apparu que le contrat litigieux n'a pas été personnellement souscrit par Mme H., le médiateur considère que les dispositions du code de la consommation ont vocation à s'appliquer au syndicat.

En effet, le médiateur rappelle qu'aux termes de l'article 14 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis, le syndicat est constitué de la collectivité des copropriétaires, personnes physiques, qui lui ont donné mandat pour agir en leur nom et pour leur compte.

Ainsi, la notion de consommateur qui s'applique aux personnes physiques doit s'étendre à la personne morale qui les représente dès lors qu'elle n'a pas d'activité professionnelle et ne poursuit pas de but lucratif.

En effet, aux termes de l'arrêt du 2 avril 2009 de la Cour de cassation, cité par le fournisseur X, « *les personnes morales, même celles poursuivant un but non lucratif, sont exclues du champ d'application des dispositions du code de la consommation lorsqu'elles ont agi pour les besoins de leur activité professionnelle* ».

Dans l'affaire soumise à la haute juridiction, la personne morale qui demandait à bénéficier des dispositions du code de la consommation était un comité d'entreprise, lequel a pour objet dans une société de représenter les salariés auprès de la direction. Or, celui-ci ayant souscrit un contrat de prestation de service dans le cadre de son activité professionnelle, il ne pouvait prétendre au statut de consommateur. Un syndicat de la copropriété ne peut être assimilé à un comité d'entreprise. En effet, il n'agit pas pour les besoins d'une activité professionnelle ou commerciale. Son unique fonction est d'assurer l'entretien et la conservation de l'immeuble dans le cadre des mandats que lui donne l'assemblée générale des copropriétaires. Ainsi, le syndicat de copropriétaires se trouve dans la même situation qu'un consommateur dans ses rapports avec ses fournisseurs et prestataires de services ordinaires. A cet égard, le médiateur considère que le jugement du 11 juin 2009 du Tribunal d'instance d'Antony, auquel fait également référence le fournisseur, est une décision d'espèce d'une juridiction du premier degré contraire à une jurisprudence bien établie.

Le syndicat des copropriétaires ne peut dès lors être assimilé à un professionnel et doit bénéficier de la protection du Code de la consommation pour les actes qu'il accomplit en tant que mandataire de ses membres. Dans le cas présent, l'immeuble en copropriété est principalement à usage d'habitation et, par suite, le contrat de fourniture de gaz a été souscrit pour les besoins domestiques des copropriétaires.

C'est donc à tort que le fournisseur estime que le médiateur national de l'énergie n'est pas compétent pour traiter les différends qui opposent un syndicat de copropriété au fournisseur avec lequel il a contracté une offre de vente de gaz réparti.

.../...

Concernant les factures des 16 novembre 2007 et 11 janvier 2008

Le médiateur constate que le fournisseur n'a apporté ni à la consommatrice, ni dans ses observations, les éléments permettant de justifier et de vérifier les quantités facturées.

Au préalable, le médiateur rappelle que la formulation « *les consommations de gaz de Mme H.* » constitue, dans un contrat VGR, une expression inappropriée : il ne s'agit en fait, que de « *la part des consommations de gaz de la chaufferie collective imputées à Mme H.* ».

Cette formulation est de nature à induire en erreur dès lors qu'elle tend à faire croire que les consommations facturées sont incontestables et ne dépendent pas de paramètres extérieurs, indispensables à la justification des quantités facturées.

Or, les informations qui figurent sur les factures de vente de gaz repartit ne sont pas suffisantes pour en vérifier le bien fondé.

Le médiateur considère que les factures VGR devraient systématiquement faire apparaître d'une part le coefficient énergétique global et d'autre part le détail du calcul de ce coefficient, à savoir la quantité de gaz naturel consommée par la chaudière collective de l'immeuble en précisant la période concernée, ainsi que la somme totale des consommations individuelles, en distinguant l'eau chaude sanitaire et le chauffage.

Le médiateur regrette d'ailleurs que le fournisseur X, qui fait état dans ses observations du 3 septembre 2010 de bilans annuels retraçant l'ensemble de ces informations, n'ait pas jugé utile de communiquer ces documents. En tout état de cause, le syndic de la copropriété a indiqué n'avoir jamais été destinataire d'un document de ce type de la part du fournisseur X.

En outre, les informations utiles à l'examen d'un litige de facturation de vente de gaz repartit font également défaut dans ce dossier.

Il convient en effet de noter qu'une facture individuelle élevée dans le cadre d'un dispositif de vente de gaz repartit peut trouver son origine soit dans une anomalie au niveau du comptage du consommateur (erreur de relevé ou dysfonctionnement), soit dans une anomalie de comptage sur d'autres logements. Le système de répartition a pour conséquence de rendre interdépendants, en terme de facturation, tous les logements raccordés à une même chaufferie collective. Dans ce type de situation, il conviendrait d'analyser le détail des consommations individuelles de chaque logement de la copropriété aux mêmes périodes que la facture litigieuse.

Faute de communication de ces éléments, le médiateur n'a pas pu vérifier le bien-fondé de la facturation de Mme H.

Concernant la demande de Mme H. au fournisseur X de se voir communiquer une copie du contrat de vente de gaz repartit

Le fournisseur X refuse d'accéder à cette demande. Il invoque des clauses du contrat VGR qui le libèrerait de cette obligation d'information. En effet, selon le fournisseur X, cette obligation serait à la charge du bailleur ou du représentant de la copropriété signataire du contrat.

Le médiateur rappelle que conformément à l'article 1315 du Code civil « *Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver* ».

Le fournisseur X, qui exige de Mme H. le règlement des factures émises au titre du contrat VGR, devrait donc lui remettre une copie du contrat concerné ainsi que de la délégation de paiement en vertu de laquelle il la facture.

.../...

En synthèse

Compte tenu de ce qui précède, le médiateur considère que les factures de Mme H. ne sont pas fondées, en particulier la facture litigieuse de 1 160 euros pour ses consommations du 1^{er} février 2006 au 6 novembre 2007.

Toutefois, Mme H. a indéniablement bénéficié de la fourniture de gaz naturel utilisé pour l'alimentation à la chaudière collective de son immeuble, ce qu'elle ne conteste pas dans sa saisine. Il paraît donc équitable qu'elle s'acquitte du prix du service dont elle a bénéficié, que le médiateur a évalué en fonction des informations disponibles.

Selon le site internet du fournisseur X, la consommation annuelle estimée de gaz naturel de Mme H., si elle disposait d'une chaudière individuelle, serait de 8 043 à 9 831 kWh par an, pour un coût compris entre 459 et 561 euros TTC¹. Les consommations et la facturation d'un usage individuel étant similaires à ce qu'elles seraient avec un usage collectif, le médiateur considère donc que la facturation de Mme H. devrait être de l'ordre de 500 euros TTC par an, soit 918 euros TTC pour la période du 1^{er} février 2006 au 6 novembre 2007.

Le médiateur estime donc équitable que le fournisseur X rembourse Mme H. de la différence avec la facture du 16 novembre 2007 de 1 160,36 euros TTC dont elle s'est acquittée, soit 242 euros TTC.

Par ailleurs, le médiateur considère que le geste commercial de 100 euros TTC accordé par le fournisseur X à Mme H. pour l'ensemble des désagréments qu'elle a pu subir dans cette affaire, est satisfaisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser à Mme H. la somme de 242 euros TTC et de lui remettre une copie du contrat de vente de gaz réparti conclu avec son syndicat de copropriété ainsi que la délégation de paiement correspondante.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de remettre à tout occupant qui serait facturé dans le cadre du contrat de vente de gaz réparti et qui en ferait la demande, une copie du contrat de vente de gaz réparti conclu avec son syndicat de copropriété ou avec son bailleur ainsi que la délégation de paiement correspondante.

Le médiateur national de l'énergie recommande qu'apparaissent systématiquement sur les factures relatives aux contrats de vente de gaz réparti le coefficient énergétique global, la quantité de gaz consommée par l'immeuble, la période concernée, et la somme des consommations individuelles de chaleur et d'eau chaude.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 6 octobre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ La base de calcul est fonction des usages : eau chaude sanitaire et cuisson, tarif B0, ou chauffage, eau chaude sanitaire et cuisson, tarif B1, sur la base des tarifs de vente en vigueur en 2008. La simulation a été réalisée sur les bases suivantes : appartement construit entre 1989 et 2001 de 103 m² équipé d'un système de chauffage central et comprenant une salle de bain pour lequel l'occupant, propriétaire, y vit de façon permanente.

ANNEXE : DESCRIPTION DE LA VENTE DE GAZ RÉPARTI

Le contrat de vente de gaz réparti (VGR), conclu entre un syndicat des copropriétaires ou un bailleur et le fournisseur X, définit les modalités de facturation des différents occupants d'un même immeuble pourvu d'un chauffage collectif au gaz naturel.

Ce contrat permet une répartition de la consommation de la chaufferie collective sur la base des consommations individuelles de chauffage et d'eau chaude sanitaire de chacun des occupants. Deux compteurs individuels, l'un de chaleur en kWh pour le chauffage, l'autre d'eau chaude exprimée en m³, enregistrent pour chaque logement la consommation de chaleur de son occupant. Les relevés de ces compteurs individuels servent de clefs pour répartir les consommations de gaz de la chaufferie collective.

Les compteurs individuels d'eau chaude et de chaleur sont la propriété du fournisseur X et ils sont entretenus et relevés par un de ses sous-traitants, à la différence du compteur de gaz de la chaufferie collective, qui est la propriété du distributeur A et qui est entretenu et relevé par lui dans le cadre de sa délégation de service public.

Le rapport, sur une même période, de la consommation enregistrée par le compteur de gaz de la chaufferie sur la somme des consommations individuelles (converties en kWh pour l'eau chaude²) donne un coefficient, appelé coefficient énergétique global (CEG). Ce coefficient, habituellement compris entre 1 et 3, détermine le nombre de kilowattheures de gaz brûlés en chaufferie nécessaires pour produire un kilowattheure de chauffage ou d'eau chaude sanitaire. Il traduit l'efficacité énergétique de l'installation de chauffage, qui est d'autant plus performante que ce coefficient est proche de 1 (en étant toujours nécessairement supérieur).

La quantité de gaz facturée à chacun des occupants est égale aux consommations individuelles (après conversion pour l'eau chaude sanitaire) multipliées par ce coefficient. Les relevés des compteurs individuels de chaleur permettent donc une répartition individualisée des consommations de gaz naturel de la chaufferie.

² La quantité d'eau chaude consommée est multiplié par un coefficient fixe de 55 kWh/m³, appelé coefficient de valorisation de l'eau chaude sanitaire qui établit une quantité théorique de kWh nécessaire pour chauffer 1 m³ d'eau chaude.