

Recommandation n° 2010-301/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: **Mme B.**
Département : **54**

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

L'examen de la saisine

Le 24 octobre 2005, le syndicat de la copropriété de Mme B. a conclu avec le fournisseur X un contrat de Vente de Gaz Réparti (VGR).

Le système de VGR 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.

Mme B., en tant que copropriétaire d'un logement de 40 m², est engagée par délégation de paiement envers le fournisseur X à payer les factures que celui-ci lui adresse directement, répartissant le coût de la fourniture de gaz de la chaudière collective de la copropriété.

Le 14 septembre 2009, Mme B. a reçu du fournisseur X une facture de 361,57 euros TTC mettant à sa charge, sur la période du 26 avril au 25 août 2009, 5 445 kWh de gaz pour l'eau chaude sanitaire (ECS - correspondant à une consommation de 99 m³ d'eau chaude¹) et 47 kWh de gaz pour le chauffage.

Le 23 septembre 2009, après avoir contacté par téléphone le fournisseur X, Mme B. lui a adressé un courrier de réclamation en recommandé avec accusé de réception pour obtenir des explications quant au montant anormalement élevé de sa consommation d'eau chaude sanitaire au regard de ses factures précédentes.

Malgré plusieurs courriers envoyés en recommandé avec accusé de réception les 12 octobre 2009, 26 novembre 2009 et 5 janvier 2010, Mme B. n'a pas obtenu de réponse du fournisseur X sur le fond.

Le 28 décembre 2009, Mme B. a reçu une nouvelle facture de 124,19 euros TTC et a constaté que ses compteurs d'eau chaude sanitaire et de chauffage avaient été remplacés.

Le 10 février 2010, en l'absence de réponse de son fournisseur, Mme B. a saisi le médiateur national de l'énergie.

En réponse à sa demande d'observations, le fournisseur X a indiqué au médiateur avoir procédé à la régularisation des consommations de Mme B. en annulant 133 m³ d'eau chaude sanitaire à raison d'un « saut d'index », ce qui correspond à un remboursement de 344,97 euros HT et en ramenant le CEG pour la période du 25 août 2009 au 25 octobre 2009 de 7,59 à 1,30, ce qui correspond à un remboursement de 1,39 euros HT.

A la suite de la saisine, le 5 mai 2010, un technicien de la société Y est venu contrôler le compteur d'eau chaude sanitaire de Mme B. et a indiqué dans son compte-rendu d'intervention que cet instrument avait été inversé avec un autre. Ainsi, selon cette dernière, ses consommations entre le 3 novembre 2009 et le 5 mai 2010 n'auraient pas été de 40 m³ mais seulement de 8 m³.

Le distributeur A a communiqué au médiateur, à sa demande, l'historique des relevés du compteur de la chaufferie de la copropriété.

.../...

Le 3 septembre 2010, en réponse à une demande d'information complémentaire du médiateur sur l'offre de vente de gaz réparti, le fournisseur X a souligné que « *des relevés des compteurs individuels d'eau*

¹ Selon application du coefficient de valorisation de l'eau chaude sanitaire : 55 kWh/m³

chaude et du compteur collectif de la chaufferie [...] sont effectués de façon simultanée tous les deux mois afin d'établir la facturation », de telle sorte que leur coordination exclut une mauvaise répartition des consommations à facturer.

Les conclusions du médiateur

Le litige de Mme B. a pour origine plusieurs anomalies de facturation dans le cadre d'un contrat de vente de gaz réparti :

1. une erreur de relevé ;
2. des variations inexpliquées du coefficient énergétique global pouvant avoir plusieurs causes ;
3. une inversion de compteurs individuels.

Mme B. a saisi le médiateur au titre de la délégation de paiement accepté par le syndicat de la copropriété et par laquelle elle est tenue auprès du fournisseur X.

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

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

La recommandation n°2010-300 a mis en évidence le manque d'information des consommateurs concernant les sommes facturées.

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, qui n'a pas d'activité professionnelle et qui ne poursuit aucun but lucratif, est constitué de la collectivité des copropriétaires, personnes physiques, qui lui ont donné mandat pour agir en leur nom et pour leur compte. La notion de consommateur qui s'applique aux personnes physiques doit donc s'étendre à la personne morale qui les représente. Le médiateur s'estime en conséquence compétent pour traiter le différend qui oppose un syndicat de copropriété au fournisseur avec lequel il a contracté.

Concernant la facture anormalement élevée d'eau chaude du 14 septembre 2009

Le médiateur constate que la consommation d'eau chaude de Mme B. était anormalement élevée (143 m³ sur la période de juin 2008 à juin 2009). Sachant que la consommation d'eau chaude sanitaire moyenne journalière d'une personne est approximativement de 50 à 60 litres², soit 22 m³ à l'année, le médiateur estime que le fournisseur aurait pu détecter plus tôt l'erreur de relevé (« saut d'index ») à l'origine de la facture litigieuse.

Le fournisseur X a proposé d'annuler sur cette période 133 m³ d'eau chaude sanitaire des consommations de Mme B., ce qui est satisfaisant pour la consommatrice. Toutefois, au regard de la spécificité du contrat de vente de gaz réparti, le fournisseur X aurait dû corriger la facturation de l'ensemble des occupants de la copropriété, la répartition générale des consommations de gaz de la chaufferie ayant été faussée par l'erreur de relevé du compteur d'eau chaude sanitaire de Mme B.

Dans le cadre de la vente de gaz réparti, une erreur de relevé ou le dysfonctionnement d'un ou plusieurs compteurs individuels affecte directement la facturation de tous les autres occupants de la copropriété, qui doit également être corrigée.

Concernant les variations inexpliquées du « coefficient énergétique global »

Le coefficient énergétique global de la copropriété de Mme B., tel qu'il résulte de ses factures, présente les valeurs suivantes :

- pour la période du 23 avril au 22 juin 2008 : 1,230
- pour la période du 23 juin 2008 au 7 janvier 2009 : 1,844
- pour la période du 8 janvier au 25 février 2009 : 0,0446
- pour la période du 26 février au 25 avril 2009 : 1,299
- pour la période du 26 avril au 25 août 2009 : 1,199
- pour la période du 26 août au 25 octobre 2009 : 7,59

.../...

Dans ses observations, le fournisseur X a indiqué que le coefficient énergétique global variait normalement entre 1 et 2 en période hivernale et entre 3 et 4 en période estivale. Les variations observées sur la

² Source ADEME : www.ademe.fr

copropriété de Mme B. sont donc anormales, en particulier pour la période du 8 janvier au 25 février 2009 (0,0446) et pour la période du 26 août au 25 octobre 2009 (7,59).

Après analyse des éléments fournis par le fournisseur X et le distributeur A, le médiateur a écarté l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur de gaz naturel de la chaudière collective au vu de la cohérence de l'historique des consommations enregistrées.

Dans le cas présent, le médiateur considère que les variations anormales du coefficient énergétique global ainsi observées peuvent avoir deux causes :

- une estimation erronée des consommations de la chaufferie à répartir ;
- un dysfonctionnement d'un ou plusieurs compteurs individuels d'eau chaude ou de chaleur.

Les dates de relevé du compteur de gaz de la chaufferie, communiquées par le distributeur A sont les suivantes : 20 février 2008, 25 août 2008 et 25 février 2009.

Ces éléments mettent en évidence que les consommations de gaz naturel réparties par le fournisseur X dans les factures adressées à Mme B. et aux autres occupants ont été vraisemblablement estimées, dans la mesure où les périodes de facturation ne coïncident pas avec les dates de relevés du distributeur A.

En effet, contrairement à ce qu'indique le fournisseur X, les index des compteurs individuels et les index du compteur de la chaufferie collective ne sont pas relevés simultanément en ce qui concerne l'immeuble de Mme B. ; les premiers étant relevés tous les 2 mois, et les seconds, selon l'historique de consommation transmis par le distributeur A, tous les 6 mois.

Le coefficient énergétique global inférieur à 1 pour la période du 8 janvier au 25 février 2009 confirme cette hypothèse, et ne peut s'expliquer que par la répartition d'une consommation de gaz très sous-estimée par rapport à la réalité. En effet, il est physiquement impossible que le coefficient énergétique global soit inférieur à 1 car cela signifierait que les occupants de l'immeuble ont bénéficié de plus de kilowattheures de chaleur qu'il n'en a été brûlé au niveau de la chaufferie collective.

Dans la mesure où le compteur de gaz a été relevé le 7 janvier 2008, le médiateur en déduit que le fournisseur X a procédé à une forme de régularisation des consommations de gaz qui avaient été surestimées lors de la période de facturation précédente.

Ces fluctuations du coefficient énergétique global traduisent donc un décalage entre le calendrier des relevés du compteur de gaz de la chaufferie réalisés par le distributeur A et celui des compteurs individuels d'eau et de chaleur réalisés par le fournisseur ou son prestataire.

Ce décalage a pour conséquence que la consommation de gaz de la chaufferie à répartir peut être estimée alors que les clefs de répartition sont bien « réelles », puisque basées sur les relevés de consommations individuelles d'eau chaude et de chaleur des occupants.

En tout état de cause, la facturation des occupants peut être sous-estimée ou au contraire surestimée alors même que les compteurs individuels ont été relevés, donnant l'apparence d'une facturation « réelle » alors qu'elle est en réalité estimée.

Faute d'un relevé du compteur de la chaudière collective au même moment que le relevé des compteurs individuels, la répartition de consommations estimées de la chaudière conduit à la facturation de consommations estimées qui peuvent être très différentes des consommations réelles, ce qui peut être tantôt favorable, tantôt préjudiciable aux occupants en fonction de leurs usages et des périodes d'occupation de leur logement.

A titre d'exemple, un consommateur absent sur le second semestre 2008 mais présent en janvier et février 2009 aurait reçu une facture 20 fois inférieure au moins à ses consommations réelles pour ces deux derniers mois d'occupation, ses consommations ayant été facturées antérieurement aux autres occupants. A l'inverse, un consommateur absent en janvier et février 2009 aurait été surfacturé au second semestre 2008 car il se serait vu imputé des consommations du premier trimestre 2009 dont il n'aura jamais bénéficié.

.../...

Le médiateur estime que la présentation même du contrat de vente de gaz réparti oblige à ce que seules des consommations relevées de la chaudière collective soient réparties, ce qui implique une synchronisation des relevés du compteur de la chaudière et des compteurs individuels.

Dans la mesure où le compteur de la chaufferie de Mme B. est relevé tous les 6 mois par le distributeur suivant un calendrier qui n'est pas modifiable par le fournisseur, il incombe à ce dernier soit de demander des relevés spéciaux sur rendez-vous au distributeur A, à des dates correspondant au calendrier de relevé des compteurs individuels de son prestataire, soit d'auto-relever le compteur de gaz de la chaufferie collective, soit de modifier sa fréquence de facturation en conséquence.

A défaut, le médiateur estime que les consommateurs devraient être informés du caractère estimé des consommations de la chaufferie collective réparties et pouvoir bénéficier, si tel est le cas, en cas de déménagement ou d'absence prolongée sur une période par exemple, d'une régularisation de leur facturation a posteriori.

Cette régularisation apparaît toutefois délicate à mettre en œuvre en pratique, car elle obligerait, s'agissant d'une modification de la répartition du gaz, à régulariser simultanément la facturation de l'ensemble des occupants.

Au cas présent, le fournisseur X semble avoir considéré que les variations importantes du coefficient énergétique global étaient dues au blocage de plusieurs compteurs individuels puisqu'il a changé tous les compteurs d'eau chaude et de chaleur de l'immeuble, sans toutefois le signaler à la consommatrice ou au médiateur national de l'énergie dans le cadre de l'examen du litige.

Outre les estimations des consommations à répartir, les dysfonctionnements des compteurs individuels constituent en effet la deuxième cause possible d'une évolution anormale des coefficients énergétiques globaux, et plus précisément d'une hausse de leurs indices.

Malgré sa demande formulée lors d'une audition du fournisseur en date du 22 mars 2010, le médiateur n'a pas obtenu copie de la procédure de redressement mise en œuvre par le fournisseur X dans cette situation.

Le médiateur considère qu'une telle procédure pourrait être publiée, à l'instar des procédures mises en œuvre par les distributeurs dans le cas où les installations de comptage sous leur responsabilité dysfonctionnent, et à tout le moins être communiquée sur simple demande à tout consommateur qui en fait la demande.

Le médiateur rappelle que, dans un système de vente de gaz réparti, le dysfonctionnement constaté d'un seul compteur individuel oblige à corriger la facturation de tous les occupants pendant la période de dysfonctionnement constatée.

En effet, si en cas de blocage de compteur individuel, par exemple, seul l'occupant concerné fait l'objet d'un redressement sur la base de consommations individuelles estimées, le gaz consommé par la chaufferie collective qui lui sera imputé aura été facturé deux fois : une première fois aux autres occupants pendant le dysfonctionnement du compteur individuel, et une deuxième fois à l'occupant concerné directement.

Concernant l'inversion des compteurs

Le médiateur constate au regard du compte rendu d'intervention du technicien de la société Y, que le compteur 221 de Mme B. a été effectivement inversé avec le compteur 222. Il appartient donc au fournisseur X d'annuler les consommations qui lui ont été facturées par erreur depuis le 3 novembre 2009 et d'établir une facture de rattrapage à partir des consommations enregistrées sur le compteur 222 à compter de cette date et en appliquant les différents coefficients énergétiques globaux retenus sur la période.

Ce type d'anomalie, contrairement au dysfonctionnement de compteur individuel, n'affecte pas la facturation de la totalité des autres occupants de l'immeuble mais uniquement celle des deux occupants concernés par l'inversion des compteurs.

Concernant enfin le traitement de la réclamation de Mme B., le médiateur considère que le suivi du dossier n'a pas été satisfaisant préalablement à sa saisine et qu'un dédommagement serait justifié.

.../...

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder à Mme B. un dédommagement de 100 euros TTC pour le traitement tardif de sa réclamation et les désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de prendre toutes dispositions pour procéder, sur toutes les copropriétés disposant d'un contrat de vente de gaz réparti, au relevé du compteur de la chaufferie collective en même temps que le relevé des compteurs individuels et d'adapter le rythme de facturation en conséquence afin de ne pas répartir des consommations de gaz estimées.

Le médiateur national de l'énergie rappelle au fournisseur X qu'il est tenu de corriger la facturation de tous les occupants en cas d'erreur de relevé et en cas de dysfonctionnement d'un compteur individuel de chauffage ou d'eau chaude sanitaire.

Le médiateur recommande au fournisseur X de communiquer, sur simple demande, à tous les consommateurs facturés dans le cadre d'un contrat de vente de gaz réparti, les procédures qu'il applique en cas d'erreur de relevé et de dysfonctionnement des compteurs individuels de chauffage 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

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 chaude³) 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.

³ 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.