

**Recommandation n° 2010-304
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: Mme H.
Département : 74

Fournisseur(s) : X
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

En mai 1999, le syndicat de la copropriété où réside Mme H. a conclu avec le fournisseur un contrat de Vente de Gaz Réparti (VGR). Mme H., en tant que copropriétaire, est engagée, par délégation de paiement, envers le fournisseur 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 système de vente de gaz réparti est décrit en annexe à la présente recommandation. La lecture de cette annexe est recommandée pour la bonne compréhension des explications et des conclusions qui suivent.

Le 1^{er} février 2008, Mme H. a reçu du fournisseur devenu X une facture de 599,70 euros TTC. Ce montant correspond à la quote-part de la consommation de gaz de la chaudière collective de l'immeuble entre le 12 novembre 2007 et le 13 janvier 2008 imputée à Mme H., sur la base de ses consommations individuelles de chaleur pour le chauffage (3 275 kWh) et d'eau chaude (5 m³¹), et qui a été évaluée à 12 878 kWh.

Contestant le montant anormalement élevé de sa facture de chauffage, Mme H. n'a réglé que la somme de 142,32 euros TTC. En outre, elle a adressé au fournisseur plusieurs courriers de réclamation les 4, 6 et 26 février 2008 et le 24 mai 2008 signalant que les compteurs de certains copropriétaires ne fonctionnaient pas. N'ayant obtenu aucune réponse, elle a fait appel à son syndic qui a adressé au fournisseur X deux courriers les 2 et 26 juin 2008.

Le 11 avril 2008, le fournisseur X a répondu par lettre à Mme H. qu'au vu de l'historique de ses consommations, il avait estimé que son compteur individuel de chauffage n'enregistrait plus ses consommations. Il avait donc « *établi une estimation à 3 275 kWh pour la période du 13 janvier 2006 au 13 janvier 2008, soit une période de deux mois* » indiquant que le montant de sa facture était lié à un coefficient énergétique global élevé de 3,627499. Après vérification de tous les compteurs, le fournisseur a indiqué que tous les compteurs de la résidence avaient été vérifiés, qu'ils étaient en bon état de fonctionnement. Il a donc considéré que la facturation était justifiée.

Menacée d'interruption de sa fourniture de chaleur et d'eau chaude sanitaire, Mme H. a réglé le solde de la facture du 1^{er} février 2008 (457,38 euros TTC) le 31 janvier 2009 et a saisi le 17 avril 2009 le médiateur national de l'énergie.

En réponse à sa demande d'observations, le fournisseur X a fait part au médiateur du courrier qu'il avait adressé à Mme H. le 6 juillet 2009. Dans cette lettre, il a indiqué que « *dans le cadre de la maintenance des installations, un changement de tous les compteurs de la résidence [avait été] programmé* » pour juillet 2009. Il a précisé qu'à l'issue, un bilan de l'installation de Mme H. serait prévu afin d'effectuer une régularisation. Le fournisseur a souligné par ailleurs qu'il était « *évident que le mauvais fonctionnement de certains compteurs [avaient] eu pour conséquence de perturber la répartition des consommations individuelles* », « *ce qui [avait] généré une facturation sur estimations de ces compteurs* ». Il a enfin ajouté que le coefficient énergétique global était alors de 1,299344 ce qui était révélateur d'une performance remarquable de l'installation et à titre commercial a accordé à Mme H. un dédommagement de 25 euros TTC.

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

En juin 2010, Mme H. a informé le médiateur que ses consommations de gaz de chauffage étaient redevenues conformes jusqu'à avril 2010 puis le 28 mai 2010, elle a reçu une facture estimative de 381,40 euros TTC correspondant à 6 948 kWh de gaz consommés entre le 15 mars et le 27 mai 2010. Elle a ajouté qu'aucune vérification de son installation n'avait été réalisée.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation d'une facturation jugée trop élevée dans le cadre d'un contrat de vente de gaz réparti.

Le médiateur précise qu'il a déjà eu à connaître des conséquences de la spécificité du contrat de vente de gaz réparti. Les recommandations n° 2010-086, n° 2010-300 et n° 2010-301, qui sont publiées sur le site internet www.energie-mediateur.fr ont en effet déjà mis en évidence :

- la complexité de l'architecture contractuelle du dispositif de vente de gaz réparti et de la délégation de paiement qui y est attachée ;
- la problématique relative à l'information des consommations facturées ;
- les modalités de correction de la facturation en cas d'incident de comptage.

Dans la présente affaire, le médiateur remarque que le fournisseur X, qui a reconnu ultérieurement et expressément le dysfonctionnement de compteurs individuels, n'a pas tiré les conclusions de ses propres constats dans son courrier du 11 avril 2008. En effet, il a estimé que les compteurs étaient en bon état de fonctionnement alors même qu'il a reconnu que le compteur de Mme H. n'enregistrait plus ses consommations. Il a également indiqué que le coefficient énergétique global était de plus de 3,62 ce qui selon lui, est anormalement élevé, si l'on se réfère à des dossiers similaires pour lesquels il précise qu'il « *doit être compris entre 1 et 2 en hiver et 3 et 4 en été* ».

Même s'il est satisfaisant que l'ensemble des compteurs individuels aient été remplacés pour éviter à l'avenir de nouvelles anomalies de facturation, il conviendrait de mettre en œuvre un redressement de la facturation passée de l'ensemble des occupants de la copropriété. En effet, le médiateur rappelle que dans le cadre d'un contrat de vente de gaz réparti, le dysfonctionnement d'un ou plusieurs compteurs individuels influence directement le niveau de facturation des autres occupants de la copropriété.

La répartition individuelle des consommations de gaz de l'ensemble des occupants de la copropriété de Mme H. sur la période du 13 janvier 2006 au 13 janvier 2008 est nécessairement erronée et doit faire pour chacun d'entre eux l'objet d'un redressement.

Le médiateur recommande en ce sens que le fournisseur X s'inspire des principes dégagés par la procédure concertée de dysfonctionnement des compteurs de gaz du réseau de distribution public établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. En ce qui concerne Mme H., dès lors qu'il existe un historique de consommations exploitable postérieur au remplacement des compteurs individuels défectueux, le redressement pourrait être établi sur la base des éléments suivants :

- période à redresser : 13 janvier 2006 au 13 janvier 2008, soit 730 jours ;
- période de référence : 14 janvier 2008 au 8 février 2010, soit 756 jours pour lesquels 8 086 kWh ont été imputés à Mme H., soit 10,7 kWh par jour ;
- volume de gaz à facturer dans le cadre du redressement : $10,7 \text{ kWh} \times 730 \text{ jours} = 7\,811 \text{ kWh}$;
- application d'un coefficient énergétique global moyen de 1,66 sur la période du 14 janvier 2008 au 8 février 2010 : $7\,811 \text{ kWh} \times 1,66 = 12\,966 \text{ kWh}$
- abattement de 10 % sur les consommations estimées : $12\,966 \text{ kWh} - 10 \% (12\,966 \text{ kWh}) = 11\,670 \text{ kWh}$;
- prix moyen unitaire : 0,0406 euros HT ;

Soit un total de $12\,966 \text{ kWh} \times 0,0406 \text{ euros HT} = 526,42 \text{ euros HT}$, soit 629,60 euros TTC.

Mme H. ayant réglé sur la période du 13 janvier 2006 au 13 janvier 2008 la somme totale de 993,27 euros TTC, le fournisseur X doit donc lui rembourser la somme de 364 euros TTC.

.../...

Le médiateur note de plus que malgré la contestation de Mme H., le fournisseur X, qui tend à expliquer dans son courrier du 11 avril 2008 le montant élevé de la facture du 1^{er} février 2008 comme résultant d'un redressement, ne donne pourtant aucun élément quant à son calcul. Or, le médiateur souligne que seules les explications du fournisseur permettent au consommateur de savoir si une facture est fondée ou pas. En l'espèce, le courrier précité n'éclaire pas davantage Mme H. sur le calcul du montant de sa facture, et en particulier sur la valeur retenue du coefficient énergétique global. En effet, bien que l'indice de 3,627 ait été communiqué, le médiateur estime que le consommateur n'est pas en mesure de savoir s'il est juste et donc de savoir ce qu'il a à payer réellement dès lors que le détail du calcul de ce coefficient n'est pas renseigné. Le médiateur considère donc que le fournisseur X n'a pas traité la réclamation de Mme H. de façon satisfaisante puisqu'il ne lui a pas apporté les éléments permettant de justifier les quantités facturées.

Le médiateur constate enfin que malgré le remplacement en juillet 2009 des compteurs individuels défectueux, Mme H. n'a toujours pas fait l'objet d'une régularisation de ses consommations par le fournisseur X, soit à ce jour plus de 11 mois après. Le médiateur estime donc que le dédommagement de 25 euros TTC, que lui a accordé le fournisseur pour le traitement tardif de sa réclamation, est insuffisant.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser Mme H. de 364 euros TTC euros TTC au titre du redressement de ses consommations à la suite du dysfonctionnement de ses compteurs individuels d'eau chaude et de chaleur.

Le médiateur national de l'énergie recommande en outre au fournisseur X d'accorder à Mme H. un dédommagement supplémentaire de 75 euros TTC, outre les 25 euros TTC déjà accordés, pour l'ensemble des désagréments subis dans cette affaire.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de procéder à un redressement des consommations de l'ensemble des occupants de la copropriété de Mme H. sur la période du 13 janvier 2006 au 13 janvier 2008, suivant une méthode similaire à la procédure de dysfonctionnement des compteurs et de redressement des consommations établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, et en retenant un coefficient énergétique global de 1,66.

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 28 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 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 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.