

Monsieur S.
XXX
XXX

Paris, le 08 février 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0192

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la contestation de votre facturation de gaz naturel.

Vous reprochez au fournisseur X de ne pas avoir repris le bon index de mise en service (23 159 m³) sur la facture du 14 février 2011 d'un montant de 239,45 euros TTC (après déduction des prélèvements mensuels pour un total de 354 euros TTC). Vous estimez que la facture rectificative du 31 mars 2011 reprenant le bon index de départ, reste erronée puisque le montant à régler est inchangé.

Vous considérez le niveau de consommations facturé anormalement élevé au regard des estimations que votre propriétaire vous avait transmises, plus particulièrement entre le 26 novembre 2010 et le 15 février 2011 (974 m³ sur la facture du 31 mars 2011) compte-tenu de vos usages à ce moment-là (occupation occasionnelle du logement et utilisation d'un seul radiateur).

Vous contestez également la facture de résiliation du 31 juillet 2012 émise lors de votre changement de fournisseur d'un montant de 280,50 euros TTC (après déduction des prélèvements mensuels d'un montant total de 151,37 euros TTC), que vous estimez élevé pour trois mois de consommations.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur X de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « deuxième chance », que j'ai mis en place. Sa réponse n'ayant pas permis de résoudre votre litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai donc analysé votre dossier ainsi que les observations que des fournisseurs X, Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexes).

Page 1 sur 4

En ce qui concerne votre index de mise en service et la facture rectificative du 31 mars 2011

Comme mon collaborateur l'a indiqué à votre femme lors d'une conversation téléphonique, la facture rectificative du 31 mars 2011 est correcte. Elle reprend bien l'index à 23 159 m³ (index de mise en service) comme index de départ et facture des consommations jusqu'à l'index auto-relevé que vous avez communiqué le 15 février 2011 (24 133 m³), soit 974 m³ facturés. Après application du coefficient de conversion (établi à 11,30 par le distributeur A), on obtient bien une consommation de 11 006 kWh à laquelle on applique un tarif de 0,0423 euros HT par kWh, soit un montant de 465,55 euros HT.

Si la facture du 14 février 2011 est d'un montant identique alors que l'index de départ est différent, c'est parce qu'il y a eu une erreur de calcul lors de la conversion des m³ en kWh. En effet, avec l'index de départ fixé à 17 181 m³, la différence avec votre index auto-relevé du 15 février 2011 était de 6 952 m³. Avec l'application du coefficient de conversion, la consommation aurait dû être de 78 557 kWh. Or, je constate que c'est une consommation de 11 006 kWh que la facture du 14 février 2011 reprend, soit la même que celle figurant sur la facture rectificative du 31 mars 2011, ce qui explique que le montant soit identique.

J'estime en revanche que l'erreur de facturation du 14 février 2011 a légitimement pu vous faire douter du bien-fondé de la facture rectificative du 31 mars 2011. L'absence d'explication du fournisseur X, n'a pas contribué à vous aider à la comprendre. Je note cependant qu'il vous a déjà accordé un geste commercial de 75 euros TTC déduit de la facture du 12 novembre 2012. Bien que je regrette qu'il n'ait été effectué qu'après la saisine de mes services, j'estime qu'il s'agit d'un dédommagement satisfaisant.

Je remarque en outre que le fournisseur X a proposé dans ses observations de mettre en place un échelonnement de paiement pour le règlement du solde restant dû de 179,87 euros TTC. J'estime également qu'il s'agit d'une proposition satisfaisante et je l'invite donc à la mettre en œuvre.

Sur la contestation des consommations facturées par le fournisseur X

D'après l'historique de vos consommations, je remarque que vous avez consommé 2 132 m³ de gaz naturel entre le 26 novembre 2010 et le 25 octobre 2011, soit une moyenne de 6,4 m³ par jour, puis 3 179 m³ entre le 25 octobre 2011 et le 22 octobre 2012 (moyenne de 8,76 m³ par jour).

Je considère que les consommations facturées par le fournisseur X ne sont pas anormalement élevées au regard de vos usages en gaz naturel et des caractéristiques de votre logement. Vous m'avez en effet indiqué utiliser le gaz naturel pour le chauffage et l'eau chaude, ce qui implique des usages importants. Vos usages doivent être d'autant plus élevés que votre logement est une maison ancienne de 120 m² sur deux niveaux avec une mauvaise isolation (simple vitrage dans la pièce à vivre, de l'air passe sous les fenêtres en double vitrage). Il convient d'ajouter que vous êtes quatre personnes dans le foyer, dont deux enfants en bas âge, ce qui peut impliquer une consommation de gaz naturel plus importante. Or, votre propriétaire n'a certainement pas pris en compte ces éléments dans ses estimations.

Je tiens par ailleurs à vous faire remarquer que vous vivez dans une région, « X », dans laquelle les hivers sont rigoureux et impliquent donc une plus grande consommation de gaz naturel pour se chauffer.

S'agissant des consommations facturées le 31 mars 2011 (11 000 kWh entre le 26 novembre 2010 et le 15 février 2011), le fait de laisser en fonctionnement un radiateur implique forcément des consommations de gaz naturel. Vous avez de plus indiqué à mon collaborateur être entré définitivement dans le logement à compter de mi-janvier, ce qui signifie que vous avez également eu un mois de consommation de gaz naturel durant lequel vous avez fait fonctionner tous vos radiateurs.

Je remarque en outre que la consommation enregistrée de fin novembre 2010 à avril 2011 (11,47 m³ par jour en moyenne) est inférieure à celle enregistrées pendant la période similaire

suivante (moyenne de 13 m³ par jour entre octobre 2011 et avril 2012), ce qui confirme le fait que vous n'avez pas utilisé le gaz naturel régulièrement les premiers mois de votre installation entre novembre 2010 et janvier 2011.

En tout état de cause, je considère que l'hypothèse d'un dysfonctionnement de votre compteur ne peut pas être retenue.

De même, il ne peut pas être reproché au distributeur A une erreur de relevé étant donné que la facture contestée repose sur un index auto-relevé que vous avez communiqué.

Par conséquent, je ne dispose d'aucun élément pour remettre en cause les consommations facturées.

En ce qui concerne la contestation de la facture de résiliation du 31 juillet 2012

Je constate que le montant anormalement élevé de la facture de résiliation du 31 juillet 2012 résulte d'une surestimation de l'index de changement de fournisseur par le distributeur A.

Il apparaît en effet que cet index de bascule, calculé à 28 536 m³ le 13 juillet 2012, est surestimé au regard de l'index auto-relevé (28 102 m³) que vous aviez transmis à votre nouveau fournisseur, Y, le 29 juin 2012.

Je vous confirme, cependant, que votre consommation n'a pas été facturée en double par les fournisseurs, puisque cet index a été utilisé par le fournisseur X pour clôturer votre ancien contrat, et par le fournisseur Y pour activer le nouveau. Je vous précise que le fournisseur Y a demandé sans succès au distributeur A de corriger votre index de changement de fournisseur en tenant compte de l'auto-relevé que vous lui aviez transmis, ce qui lui a été refusé. C'est la raison pour laquelle il ne vous a facturé aucune consommation jusqu'en janvier 2013 (à cette date, l'index de 28 536 m³ avait probablement été atteint puisque votre compteur a été relevé à 28 470 m³ le 22 octobre 2012).

Je tiens de plus à vous préciser que cette surestimation vous a été favorable, puisque la consommation facturée en trop l'a été à un tarif plus avantageux (0,0464 euros HT par kWh), que celui du fournisseur Y (0,0476 euros HT par kWh), soit un gain d'environ 7 euros TTC.

Toutefois, si elle n'a pas entraîné de préjudice quant au prix facturé, je considère que cette surestimation de votre index de changement de fournisseur a perturbé votre trésorerie, et a jeté le doute sur le bien-fondé de votre facturation.

Or, j'estime que le distributeur A est le principal responsable de vos désagréments pour deux raisons :

- D'une part, en tant que responsable du service public des activités de comptage, en vertu de l'article L.322-8-7° du Code de l'énergie, il lui appartenait de déterminer un index de bascule fiable et de mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour y parvenir.
- D'autre part, j'estime que la surestimation de l'index de changement de fournisseur aurait pu être évitée si le distributeur A avait tenu compte de votre index auto-relevé que le fournisseur Y lui avait transmis. Je rappelle au distributeur A qu'il existe une procédure concertée entre les acteurs du marché, établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, pour les cas de changement de fournisseur¹, d'après laquelle l'index de changement de fournisseur doit être déterminé de préférence à partir d'un index auto-relevé par le client. En calculant l'index de changement de fournisseur sans tenir compte de votre index auto-relevé (qu'il m'a confirmé avoir reçu lors de la demande de changement de fournisseur faite par Y), le distributeur A n'a pas respecté les dispositions de la procédure précitée.

¹ Disponible sur le site www.gtg2007.com

Par conséquent, je considère que le distributeur A devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis du fait de la surestimation de votre index de changement de fournisseur.

Enfin, je considère que le fournisseur Y a correctement traité votre réclamation en ayant demandé au distributeur A de corriger l'index de changement de fournisseur sur la base des index auto-relevés que vous aviez communiqués lors de votre demande de changement de fournisseur.

En revanche, je constate que la facturation du fournisseur Y n'est pas conforme à l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2013. Je remarque en effet que la facture du 7 janvier 2013 ne mentionne pas la consommation annuelle de référence (article 4 de l'arrêté) ni l'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie, accompagnées de la mention prévue par l'article 10 de l'arrêté du 18 avril 2012. La facture du 7 janvier 2013 indique de plus que l'index de début (28 536 kWh) est un index relevé alors qu'il s'agit en réalité de l'index de changement de fournisseur calculé par le distributeur A. Elle comporte également une erreur sur la période de facturation puisqu'elle indique concerner la période du 23 octobre 2012 au 3 janvier 2013 alors que l'index de début a été calculé le 13 juillet 2012.

Je transmets donc le dossier à la DGCCRF compétente qui ne manquera pas de vous tenir informé des investigations menées sur cette possible infraction à la réglementation en vigueur. Une copie de la facture du 7 janvier 2013 est jointe à cet effet en annexe 4 de la présente recommandation.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC.

Je prends acte du dédommagement de 75 euros TTC déjà accordé par le fournisseur X, le 26 novembre 2012, et lui recommande de mettre en œuvre sa proposition de vous accorder un échelonnement de paiement pour le règlement du solde restant dû (179,87 euros TTC).

Je vous recommande de régler le solde restant dû, dans le cas où vous ne l'auriez pas encore fait, conformément à l'échelonnement de paiement convenu avec le fournisseur X.

Je recommande au fournisseur Y de veiller à éditer une facturation conforme aux dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012.

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 le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, les fournisseurs X et Y, et le distributeur A m'informeront 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
Denis Merville