

Paris, le 7 novembre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1672

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation des consommations de chauffage et d'eau chaude de votre fils pour son logement situé XXXX.

Vous avez en effet demandé au fournisseur Y des explications concernant sa facturation, effectuée dans le cadre d'un contrat de vente de gaz réparti (VGR), dont les principes sont rappelés en annexe 1. Vous souhaitiez ainsi avoir des détails concernant les bases de calcul du coefficient énergétique global (CEG), estimant notamment que le montant facturé était important, compte tenu de ses consommations individuelles et des caractéristiques de son logement. Le fournisseur Y vous a rappelé les principes de facturation des consommations en VGR, sans vous apporter de détail concernant le calcul du CEG appliqué. Vous m'avez alors saisi.

J'ai transmis votre dossier au fournisseur Y dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* » que j'ai mise en place. Il vous a transmis le détail des relevés des deux compteurs individuels du logement de votre fils. Vous m'avez alors confirmé votre saisine estimant que le fournisseur Y ne vous apportait pas de précisions concernant les relevés des compteurs individuels de l'ensemble des logements de la résidence, ainsi que du compteur de gaz naturel alimentant la chaufferie collective, de sorte que vous n'étiez pas en mesure de vérifier le bien-fondé des calculs de CEG.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Le fournisseur Y m'a transmis le bilan de la chaufferie collective, ainsi que le bilan des compteurs individuels d'eau chaude et de chauffage de l'ensemble des logements de la résidence (voir Annexe 2).

J'ai relevé une première incohérence en ce qui concerne le bilan de chaufferie. En effet, les index transmis par le fournisseur Y différaient de ceux transmis par le distributeur A, tant au niveau des dates de relevés qu'au niveau des index. J'ai donc adressé à chacun d'eux une demande d'observations complémentaires.

Le fournisseur Y m'a ainsi expliqué qu'il assurait lui-même le relevé du compteur de la chaufferie collective, par télé-relève, ce qui explique les différentes dates de relevés. Il m'a également précisé que les écarts de relevé provenaient du changement de compteur, effectué le 5 juillet 2012 par le distributeur A sans qu'il n'en ait été informé. Je relève toutefois que le distributeur A m'a précisé pour sa part transmettre régulièrement les index relevés au fournisseur Y.

Page 1 sur 3

Le fournisseur Y m'a également précisé que son système de télé-relève « a été rebranché sur le système de comptage dès le changement de compteur. Aussi [ses] relevés se sont correctement déroulés », de sorte que le volume des consommations ainsi enregistré ne différerait pas de celui transmis par le distributeur A. Le 22 mai 2013, il a procédé à la mise à jour de ses données en déposant fictivement l'ancien compteur à l'index de 88 643 m³ et en posant le nouveau à l'index de 13 824 m³.

Je vous confirme que l'historique sur lequel le fournisseur Y a basé sa facturation est fiable. En effet, il a relevé un index de 13 824 m³ le 22 mai 2013. Cet index est cohérent avec ceux relevés par le distributeur A les 26 avril (13 459 m³) et 26 mai (14 582 m³). Ainsi, depuis le 5 juillet 2012, 13 824 m³ avaient été enregistrés par le nouveau compteur. L'ancien compteur ayant été déposé à l'index de 74 819 m³, l'index fictif de dépose établi par le fournisseur Y le 22 mai 2013 était donc correct (74 819 m³ + 13 824 m³ = 88 643 m³). Par ailleurs, j'observe que les volumes de consommation enregistrés par le fournisseur Y sont cohérents avec ceux transmis par le distributeur A, bien que les dates de relevés diffèrent de quelques jours.

En revanche, je relève que les coefficients de conversion, qui permettent de convertir un volume de gaz (exprimé en m³) en énergie (exprimée en kWh), utilisés par le fournisseur Y sont erronés¹. Par exemple, il mentionne un coefficient de conversion du volume de gaz naturel enregistré entre les 22 août et 22 octobre 2012 de 10,89 alors que le distributeur A a appliqué pendant cette période des coefficients de 10,38, 10,40 et 10,52.

Une erreur similaire est également constatée pour les périodes d'octobre 2012 à décembre 2012, de février 2013 à avril 2013.

De plus, je remarque que le fournisseur Y a utilisé comme coefficient de conversion le dernier transmis par le distributeur A, alors que plusieurs étaient en vigueur sur la période (par exemple 10,42 pour convertir la consommation enregistrée entre les 23 juin et 22 août 2013, alors que du 26 juin au 26 juillet, le coefficient était de 10,42, puis il a été de 10,30 du 26 juillet au 26 août).

La différence en défaveur de votre fils pour l'ensemble des cinq factures que vous m'avez transmises est d'environ 4 euros TTC.

Je considère que le fournisseur Y devrait veiller à ce que les coefficients de conversion appliqués dans ses factures correspondent à ceux transmis par le distributeur A.

Par ailleurs, j'ai procédé à l'étude des bilans des consommations individuelles. Il en ressort qu'aucune consommation de chauffage et d'eau chaude n'a été enregistrée pour cinq logements (les appartements C, D, E, F et G) et une consommation faible pour un appartement (C). L'absence de consommation dans ces logements peut être due, soit à leur inoccupation, soit au dysfonctionnement de leurs compteurs. Des consommations d'eau chaude élevées dans plusieurs de ces logements laissent à penser que la seconde hypothèse mériterait d'être explorée.

Or, j'ai déjà établi à l'occasion de recommandations précédentes² que le dysfonctionnement d'un compteur pouvait impacter la facturation de l'ensemble des occupants, notamment parce qu'il influe sur le CEG. Aussi, il serait nécessaire que le fournisseur Y vérifie l'occupation réelle de ces logements (par exemple en vérifiant si un contrat de VGR est rattaché à ces logements et en prenant contact avec le bailleur). S'ils s'avèrent qu'ils ont été occupés entre août 2012 et août 2013, alors il devrait redresser les consommations des logements concernés, ainsi que celles de l'ensemble des occupants de l'immeuble, puisque le calcul du CEG en serait modifié.

Par ailleurs, je note que la consommation enregistrée par le compteur d'eau chaude du logement de votre fils a enregistré une consommation peu élevée (2m³ pour l'année), compte tenu de la consommation moyenne annuelle par habitant qui est de 50 m³ environ, soit 150 litres par jour (une douche équivalant à 49 litres)³. Vous m'avez indiqué que vous ne disposiez pas des périodes

¹ vous pouvez calculer les coefficients de conversion transmis par le distributeur A en divisant l'énergie livrée en kWh par le volume mesuré en m³.

² voir par exemple la recommandation n°2010-0301, disponible sur le site www.energie-mediateur.fr

³ selon l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques : <http://www.eaufrance.fr>

précises d'occupation du logement par votre fils. J'estime toutefois qu'il serait nécessaire que le fournisseur Y procède à une vérification du compteur et le remplace en cas de dysfonctionnement.

En ce qui concerne le CEG, j'observe qu'il oscille entre 1,74 et 4,68. Comme rappelé en annexe 1, le CEG doit normalement varier de 1 à 3. 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). Aussi, le CEG de l'immeuble étant très supérieur à 1, il est possible que l'installation de chauffage ne soit pas très performante (sous réserve des vérifications à effectuer) et qu'il soit influencé par le taux d'occupation de l'immeuble. Toutefois, je vous précise que les calculs effectués par le fournisseur Y, bien que perturbés par l'approximation concernant le coefficient énergétique, sont exacts et tiennent compte des consommations enregistrées par le compteur de la chaufferie collective, rapportées aux consommations individuelles de chauffage et d'eau chaude.

Enfin, j'observe que le fournisseur Y n'a pas apporté de réponse détaillée à votre réclamation puisqu'il ne vous a pas fourni les bilans de l'immeuble. Il m'a néanmoins précisé que ces bilans étaient transmis annuellement au bailleur, qui a conclu avec lui le contrat de VGR.

Je rappelle que j'avais recommandé⁴ « *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* ». Aussi, j'estime que ces informations, à défaut de figurer sur les factures, devraient être transmises à tout consommateur en faisant la demande, puisqu'elles permettent de vérifier l'exactitude de sa facturation. Je considère donc que le fournisseur Y n'a pas correctement traité votre réclamation, et qu'il devrait vous accorder un dédommagement pour vous avoir obligée à multiplier les démarches.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y :

- d'accorder à votre fils un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments occasionnés par le traitement insatisfaisant de sa réclamation, ainsi que par l'application de coefficients de conversion erronés ;
- de procéder aux vérifications décrites concernant les logements pour lesquels aucune consommation ou une consommation faible a été enregistrée, y compris le compteur d'eau chaude de votre fils, et de procéder, en cas de dysfonctionnement avéré, à la rectification des consommations des occupants de l'immeuble,

Je lui recommande également d'utiliser pour sa facturation les coefficients de conversion et les consommations de la chaufferie collective qui lui sont transmis mensuellement par le distributeur A.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informerait 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 ce litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

⁴ recommandation n°2010-0300, *loc.cit.*