

Paris, le 26 octobre 2017

Dossier suivi par : H. A
N° de saisine : D2017-05284
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous contestez la facture de régularisation annuelle du 17 octobre 2016 et le bien-fondé des modalités de remboursement des consommations de gaz naturel estimées d'octobre 2015 à octobre 2016.

Vous soulignez que la consommation a été surestimée, entre le 17 octobre 2015 et le 11 octobre 2016, lorsque le prix du kWh était le plus élevé (0,077249 euro HT en moyenne) et que ces surestimations ont été remboursées sur la base d'un prix du kWh inférieur (0,066290 euro HT). Vous sollicitez par conséquent une rectification de votre facturation afin que les consommations soient réparties au prorata des périodes de consommations effectives.

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

En principe, votre facturation est rythmée par des estimations facturées par périodes bimestrielles régularisées sur la base d'un relevé effectué par le distributeur tous les six mois depuis environ un an a précisé le distributeur Y.

Votre fournisseur a précisé que vos factures bimestrielles pouvaient aussi être établies sur la base de vos auto-relevés.

Voici un récapitulatif des estimations facturées entre octobre 2015 et octobre 2016 :

Période	Du 17 octobre 2015 au 1 ^{er} décembre 2015	Du 2 décembre 2015 au 1 ^{er} février 2016	Du 2 février 2016 au 25 avril 2016	Du 26 avril 2016 au 1 ^{er} juin 2016	du 2 juin 2016 au 1 ^{er} août 2016	Du 2 août 2016 au 11 octobre 2016
Index (m ³)	541 m ³ à 545 m ³	545 m ³ à 551 m ³	551 m ³ à 560 m ³	560 m ³ à 563 m ³	563 m ³ à 566 m ³	566 m ³ relevé réel 560 m ³
Consommation (kWh)	44	66	99	33	33	-67
Prix du kWh HT (*prix moyen pondéré)	0,07923	0,078920909 *	0,078392727 *	0,07782	0,071880303 *	0,06629

Sur les modalités de calcul des estimations

D'après les informations recueillies auprès de votre fournisseur, il semblerait que les estimations de l'année 2015-2016 aient été calculées sur la base des consommations de l'année 2014 (27 m³).

Le fournisseur A a ajouté procéder à la répartition de la consommation estimée en fonction d'un coefficient journalier¹, déterminé entre les acteurs du marché² sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

¹ Tous les jours de l'année n'ont pas le même poids, chaque jour de l'année se voit affecté d'un coefficient journalier.

² <https://www.gtg2007.com/libre/donnees/index.php?IdDPDRTtype=3>

Vous utilisez le gaz naturel pour la cuisson. Vous correspondez donc au profil de consommation³ P011⁴ qui regroupe tous les clients qui consomment moins de 6 000 kWh/an. L'amplitude de variation des coefficients affectés pour les jours d'un mois à l'autre est généralement assez faible à la différence du profil P012 qui se rapporte à des usages du gaz plus importants liés généralement l'utilisation du chauffage au gaz.

Le fournisseur A ne m'a cependant pas précisé à quelle station météorologique était rattachée Strasbourg. Je suppose qu'il s'agit de la station de B.M. Je ne suis pas non plus en mesure de vous préciser si les coefficients utilisés sont ceux de l'année en cours ou de l'année antérieure.

Ceci étant, les estimations présentes sur votre facture ne sont pas aberrantes et reflètent bien vos consommations, comme l'exige l'article L. 224-12 du code de la consommation. Il y est en outre précisé que « *le fournisseur indique au client sur quelle base repose son estimation* ».

Vos factures font ainsi référence au profil P011 et à une CAR (consommation annuelle de référence) de 334 kWh au 1^{er} février 2016 et de 200 kWh à partir du 2 juin 2016. Ces informations mériteraient néanmoins à mon sens d'être précisées sur les factures ou les conditions générales de vente, pour être aisément exploitables par un consommateur. En l'état votre facturation est difficilement vérifiable.

Sur les modalités de calcul de la régularisation

D'octobre 2015 à août 2016, 25 m³ de gaz naturel ont été estimés et mis à votre charge par cinq factures.

La facture de régularisation du 17 octobre 2016, laisse apparaître une consommation réelle pour l'année écoulée de 19 m³.

Le fournisseur A a donc procédé au remboursement de 6 m³ (67 kWh) facturés en trop, en partant du dernier index estimé facturé (566 m³).

Le remboursement qui en a résulté a été effectué sur la base du tarif applicable au jour de l'édition de la facture, inférieur à celui auquel ont été facturées les estimations précédentes. Cette pratique a été en votre défaveur même s'il s'agit de faibles montants.

A cet égard, l'article 6 de « *l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop perçus* » indique que les factures doivent préciser « *en cas de changement de prix, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au contrat* ».

La pratique de votre fournisseur n'est donc pas en conformité avec ces prescriptions puisque les régularisations sont effectuées à partir d'estimations précédentes, au lieu de partir du relevé précédent (541 m³) ce qui rend votre facturation nécessairement contestable.

Pour être conforme, la régularisation aurait dû recalculée pour chaque changement de prix, en pondérant au prorata temporis les consommations prises en compte entre deux relevés, avec le cas échéant l'application de coefficients prévus au contrat.

D'autre part, les modalités de calcul des estimations et le recours à des coefficients devraient être précisés dans les conditions générales de vente afin que le consommateur soit en mesure de vérifier sa facturation.

³ La table des profils sert à estimer, par point de comptage, les quantités journalières d'énergie d'un client en pourcentage de la consommation annuelle à partir de la zone climatique, du profil de consommation du client, de la station météorologique de référence et du jour de l'année.

Ces anomalies ont été à l'origine de votre réclamation et des démarches effectuées pour me saisir.

Le fournisseur A devrait en conséquence, puisque ses pratiques sont à l'origine de votre légitime contestation, vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC.

En outre, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de mettre en conformité ses pratiques avec l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et plus précisément :

- de faire évoluer son système de facturation pour calculer les consommations prises en compte entre deux changement de prix sur la base des consommations relevées sur la période qui les encadre ;
- d'apporter dans ses conditions générales de vente les précisions nécessaires sur les modalités d'estimations des consommations afin que chaque consommateur qui le souhaite soit en mesure de vérifier le bien-fondé des consommations facturées.

Vous m'avez indiqué être en accord avec cette analyse.

Si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre cette recommandation, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Le fournisseur A m'informerá dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
Y