

Monsieur H A

Paris, le 5 juillet 2018

Tél. : 01.44.94.66.60

Courriel : mediation@energie-mediateur.fr

N° de saisine : D2018-03181

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Ce litige concerne votre facturation de gaz naturel.

Vous contestez :

- l'application de l'option tarifaire « B1 » du 27 novembre 2012 (mise en service) au 29 décembre 2014, puis du 29 juin 2016 au 1^{er} décembre 2016 (mise hors service) alors que vous aviez demandé à souscrire l'option tarifaire « B0 » ;
- vos factures, qui ne reprennent pas le dernier index facturé ;
- le coefficient de conversion (des m³ en kWh) appliqué, qui varie souvent.

Vous demandez la rectification de la totalité de votre facturation.

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

J'en arrive à la conclusion que les prix appliqués par le fournisseur A sont cohérents au regard de l'évolution de vos consommations.

Cependant, j'estime qu'il aurait dû vous apporter des explications à propos du prix de votre abonnement lors de votre souscription et lors des changements successifs d'option tarifaire, afin que vous puissiez vérifier son adéquation à vos usages.

L'option tarifaire appliquée

D'après l'historique transmis par le distributeur Y (en annexe 2), vos consommations de gaz naturel ont atteint :

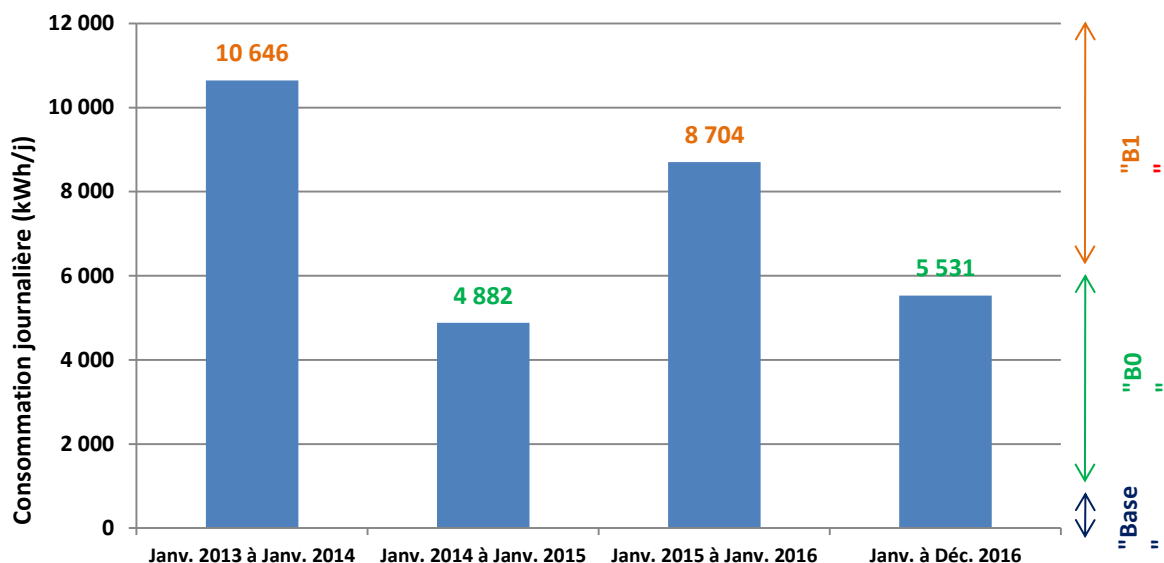


Figure 1 : Evolution de vos consommations de gaz naturel de janvier 2013 à décembre 2016 (en kWh)

J'observe que le niveau de la consommation enregistrée a varié d'une année à l'autre. Ceci peut s'expliquer par vos usages (déplacements chez vos enfants).

Les options tarifaires appliquées par le fournisseur A ont évolué comme suit :

- du 27/11/2012 au 29/12/2014 : B1
- du 29/12/2014 au 28/06/2016 : B0
- du 28/06/2016 au 01/12/2016 : B1

En effet, la grille tarifaire de votre fournisseur est conçue pour optimiser les tarifs en fonction du niveau des consommations.

Plus les consommations sont élevées, plus le prix de l'abonnement augmente alors que le prix du kWh diminue.

Pour plus de clarté, j'ai illustré dans le tableau ci-dessous les écarts de prix en fonction du niveau de consommation et de la classe tarifaire (en bleu, le tarif le plus adapté).

	option Base - de 1000 kWh/ an	option B0 de 1000 à 6000 kWh/ an	option B1 plus de 6000 kWh/an
Abonnement par mois HT	3,96	4,9	14,9
Prix du kWh € HT	0,0803	0,0679	0,045
Prix total HT pour un an (500 kWh/an)	87,67	92,75	201,3
Prix total HT pour un an (1000 kWh/an)	127,82	126,7	223,8
Prix total HT pour un an (5000 kWh/an)	449,02	398,3	403,8
Prix total HT (7000 kWh/an)	609,62	534,1	493,8

Figure 2 : montant HT d'une facture pour une année de 500 kWh à 7000 kWh par an en fonction des différentes options tarifaires possibles (grille tarifaire du 1^{er} septembre 2013)

Avec un niveau de consommation élevé (supérieur à 6000 kWh par an), vous avez tout intérêt à souscrire une option « B1 ». Le prix de l'abonnement plus élevé est compensé par le prix du kWh qui est plus bas que pour les autres options tarifaires.

A titre indicatif, j'ai comparé dans le tableau ci-dessous, le prix HT appliqué dans votre facturation, avec l'option « B0 », ainsi qu'avec l'option la mieux adaptée (toujours sur la base de la grille tarifaire du 1^{er} septembre 2013) :

Période de consommation	Consommation en kWh	option facturée	option « B0 »	option la plus adaptée
27/11/2012 au 20/01/2014	11 159	27/11/2012	826	710
20/01/2014 au 23/01/2015	4 882	au 29/12/2014 : B1	392	392
23/01/2015 au 20/01/2016	8 704	29/12/2014	650	571
20/01/2016 au 07/12/2016	5 531	au 28/06/2016 : B0	428	428
		28/06/2016		
		au 01/12/2016 : B1		
TOTAL (euros HT)		2 223	2 296	2 101

Votre facturation n'a pas toujours été optimisée. Cela s'explique par vos usages fluctuants d'une année sur l'autre, et le fait que le fournisseur A ait spontanément modifié le tarif applicable à votre facturation, en prenant pour référence les consommations passées. Même si cette intervention a été faite dans le but d'optimiser votre facturation pour l'avenir, cela n'a pas toujours été le cas.

Néanmoins, votre facturation aurait probablement été plus élevée avec l'option « B0 » pendant la toute la durée étudiée.

Il reste que ce litige aurait pu être évité si le fournisseur A vous avait informé lors de votre souscription de la raison pour laquelle l'option tarifaire « B1 » vous serait appliquée, ainsi qu'à chaque changement qu'il a seul initié. Je relève que cette pratique n'est d'ailleurs pas présentée dans ses conditions générales de vente.

Votre rythme de facturation

Vous avez opté pour une facturation bimestrielle. A ce titre, il est prévu que vous receviez six factures par an, une tous les deux mois dont quatre dites « *intermédiaires* » établies à partir d'une estimation de votre consommation ou d'un auto-relevé et deux dites « *réelles* » émises à la suite d'un relevé de compteur effectué par le distributeur Y en janvier et juillet.

Les deux factures semestrielles dites « *réelles* » régularisent les estimations (ou auto-relevés) des six mois précédents sur la base des relevés transmis par le distributeur Y. Est alors déduit le montant des consommations facturées précédemment, qu'elles aient été établies sur la base d'un auto-relevé ou d'une estimation. Il est important de comprendre que seul le relevé semestriel régularise votre facturation, à la différence des auto-relevés qui fiabilisent vos factures intermédiaires.

Aussi, la cohérence et la continuité des index dans votre facturation s'analysent d'un relevé semestriel à l'autre.

Toutefois, le rythme de facturation du fournisseur A n'est pas synchronisé avec celui des relevés effectués par le distributeur Y pour les factures que vous contestez, qui remontent à 2014.

Les factures de ce fournisseur étaient à cette époque établies en « terme à échoir ». Le fournisseur facturait des consommations estimées pour les deux mois à venir. Je vous précise qu'il a mis un terme à cette pratique il y a maintenant quelques années, et qu'il arrête désormais ses factures « *réelles* » sur la base des index relevés par le distributeur.

Cette pratique n'était toutefois pas contraire à la réglementation, dès lors que la consommation relevée était facturée au moins une fois par an (L.224-11 du Code de la consommation).

Vous vous interrogez au sujet de la facture du 28 février 2014, car elle ne reprend pas l'index 1 019 m³ apparaissant sur la facture qui la précède, datée du 28 décembre 2013.

Cette dernière prenait en compte des consommations estimées entre les index 1 019 m³ au 29 décembre 2013 et 1 160 m³ au 28 février 2014.

Consommation de gaz naturel (HT)						
	Index au	Index au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix du kWh	
Régularisation tarifaire au 01/11/13	01/11/13 900 906	28/12/13 1019			0,0455	69,45 € ✓
Période du 01/11/13 au 30/11/13	01/11/13 900 906	30/11/13 964			0,0457	-55,69 € ✓
Période du 01/12/13 au 28/12/13	01/12/13 964	28/12/13 1019			0,0456	28,92 € ✓
Période du 29/12/13 au 28/02/14	29/12/13 1019	28/02/14 1160	141	1519	0,0456	26,95 € ✓
Coefficient de conversion de kWh à m ³ : 10,77						

Handwritten notes: 29/10/13 idem, Coeff = 10,83, Régul. -113 -> -1289, 119 -113, 64,58 Coeff 10,74, 55 Coeff 10,74, 591

La facture du 28 février 2014 a été établie à la suite de l'index relevé par le distributeur Y le 20 janvier 2014 à 1 559 m³.

Sur la base de cet index le fournisseur A a régularisé les estimations précédentes, en partant de l'index 1026 m³. Ainsi les consommations précédemment facturées entre 1026 m³ et 1160 m³ (index de fin de la précédente facture) ont été annulées (-134 m³) et la facturation est répartie sur la base de l'index 1026 m³.

Consommation de gaz naturel (HT)						
	Index au	Index au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix du kWh	
Régularisation tarifaire au 01/01/14	01/01/14 1019 1026	28/02/14 1160			0,0456	396,34 € ✓
Période du 01/01/14 au 31/01/14	01/01/14 1019 1026	31/01/14 1096			0,0458	-69,35 € ✓
Période du 01/02/14 au 28/02/14	01/02/14 1096	28/02/14 1160	64	686	0,0459	-65,94 € ✓
Période du 01/03/14 au 28/04/14	01/03/14 1160	28/04/14 1963	803	8627	0,0459	34,81 € ✓
Coefficient de conversion de kWh à m ³ : 10,74						

Handwritten notes: Coefficient Pourquoi pas idem? 14,48 27,99 €, Régul. Coeff 10,79 -144 -134 -1446 -1021, 70 Coeff 10,86, 64, Pourquoi les index ne sont pas les mêmes qu'à la facture précédente

Vous n'avez donc pas fait l'objet d'une double facturation

Enfin, je vous précise que l'arrivée des compteurs communicants permettra d'établir toutes les factures sur la base des relevés télétransmis. Cette évolution majeure, permettra de répondre à la demande d'une facturation plus précise.

Les coefficients de conversion appliqués par le fournisseur A

Vous soutenez que les coefficients de conversion figurant sur vos factures sont erronés car ils ne sont jamais identiques.

Le coefficient de conversion représente la quantité d'énergie (exprimée en kWh) contenue dans un m³ de gaz. Ce coefficient est déterminé par le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel, dans votre cas le distributeur Y, qui le transmet à votre fournisseur (A), à chaque relevé du compteur. Sa mention sur les factures de gaz naturel est rendue obligatoire par l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

La valeur de ce coefficient varie dans le temps car elle dépend de la composition du gaz distribué et est fonction de l'altitude. Ainsi, le coefficient déterminé par le gestionnaire de réseau lors d'un relevé correspond-il à la moyenne des coefficients déterminés chaque jour depuis la date du relevé précédent jusqu'à la date de ce relevé. Il diffère donc d'un consommateur à l'autre et d'une période de facturation à l'autre.

Entre les deux relevés semestriels (en janvier et juillet), les fournisseurs émettent des factures fondées sur une estimation de consommation en kWh ou sur l'index auto-relevé transmis par le client. Pour ces factures, le gestionnaire de réseau de distribution ne transmet pas de coefficient de

conversion aux fournisseurs. Les fournisseurs mentionnent donc généralement la valeur du coefficient de conversion le plus récent pour la consommation concernée.

Ainsi, les coefficients indiqués sur les factures intermédiaires ne sont donnés qu'à titre indicatif. Il faut se référer au coefficient indiqué sur les factures semestrielles, établies sur la base d'un relevé.

Vous trouverez une information plus complète sur les coefficients de conversion sur le site du distributeur Y.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour ne pas vous avoir apporté les explications nécessaires concernant l'option tarifaire appliquée à votre contrat lors de votre souscription, et lors des changements qui ont suivi

Je vous recommande d'accepter les explications relatives au bien-fondé de votre facturation.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A d'informer ses clients avant toute modification d'option tarifaire, pour leur permettre de vérifier son adéquation avec leurs usages.

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

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

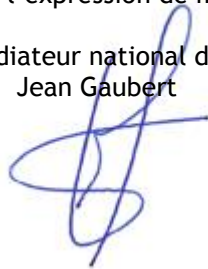
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier, en me retournant l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

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

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

A blue ink signature of Jean Gaubert, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Copie : A
Y