

Monsieur A.G

Paris, le 10 décembre 2019

N° de saisine : D2019-12999  
(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 et au distributeur Z concernant votre facturation de gaz naturel. Vous trouverez ci-dessous ma recommandation de solution.

Vous contestez les estimations de consommations portées sur vos factures ainsi que les tarifs appliqués, notamment pour les régularisations. Vous souhaitez que vos factures reflètent vos consommations réelles.

Vous demandez plus précisément à ce que la facture de régularisation du 31 mai 2019 sur laquelle 15 806 kWh (-1 618,90 euros TTC) sont remboursés soit établie sur les mêmes bases (prix du kWh, coefficient de conversion) que celles qui avaient été utilisées pour mettre à votre charge 20 045 kWh (2 222,24 euros TTC ; facture précédente du 29 avril 2019).

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Z (jointes en annexe), je suis parvenu aux conclusions suivantes :

**Vos factures les plus récentes ont parfois été établies sur la base d'estimations excessives, ne tenant pas compte de vos consommations réelles, en baisse constante depuis 2015, ce qui révèle un dysfonctionnement et ne respecte pas la réglementation en vigueur selon laquelle les estimations doivent refléter la consommation probable (article L. 224-12 du code de la consommation).**

Par ailleurs, l'analyse de votre facturation m'a permis de constater que la méthode de régularisation employée par A n'était pas conforme aux dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité et de gaz naturel, ce qui a été à l'origine d'un trop perçu à son bénéfice, qu'il devrait vous rembourser.

J'en ai conclu que A devrait réviser ses modalités d'estimation et de régularisation des consommations facturées, pour les mettre en conformité avec la réglementation.

Quant aux changements de tarifs appliqués que vous contestez, ils correspondent à l'évolution des tarifs réglementés qui relève d'une décision des pouvoirs publics

Vous trouverez ci-après le détail de mon analyse.

## LES CONSOMMATIONS ENREGISTREES PAR Z

Au préalable, j'ai souhaité vérifier vos données de consommation.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les index de consommation relevés par Z pour la période comprise entre le 16 octobre 2013 et le 28 octobre 2019 (en bleu, les index estimés par Z) :

Date	Nombre de jours	Index en m <sup>3</sup> (chiffre lu sur le compteur)	Consommation en m <sup>3</sup>	Consommation en m <sup>3</sup> /Jour	Consommation lissée en m <sup>3</sup> /jour de relevé réel à relevé réel
16/10/2013		29268			
15/04/2014	181	31013	1745	9,64	6
13/10/2014	181	31465	452	2,50	
15/04/2015	184	33298	1833	9,96	
14/10/2015	182	33647	349	1,92	
22/04/2016	191	35531	1884	9,86	
14/10/2016	175	35834	303	1,73	2,8
11/04/2017	179	37763	1929	10,78	
24/10/2017	196	38122	359	1,83	
16/01/2018	84	35964	-2158	-25,69	
18/04/2018	92	37043	1079	11,73	
14/05/2018	26	36100 (auto-relevé)	-943	-36,27	1,15
08/10/2018	147	36269	169	1,15	0,42
07/11/2018	30	36174 (auto-relevé)	-95	-3,17	
18/04/2019	162	37928	1754	10,83	1,68
29/05/2019	41	36516 (auto-relevé)	-1412	-34,44	
24/10/2019	148	38247	1731	11,70	0,39
28/10/2019	4	36575 (auto-relevé)	-1672	-418,00	

Il ressort de cet historique que d'octobre 2013 à octobre 2015, vous avez consommé en moyenne 6 m<sup>3</sup>/jour :

- En automne et en hiver : entre 9,64 et 9,96 m<sup>3</sup>/jour
- Au printemps et en été : entre 1,92 et 2,5 m<sup>3</sup>/jour

Entre octobre 2015 et janvier 2018, toutes saisons confondues, vous avez consommé en moyenne 2,8 m<sup>3</sup>/jour.

Depuis janvier 2018, vous consommez entre 0,39 et 0,42 m<sup>3</sup>/jour en été et entre 1,15 et 1,68 m<sup>3</sup>/jour en hiver.

Vos consommations baissent depuis octobre 2015 ce qui est en cohérence avec vos indications selon lesquelles le logement, initialement occupé par vos parents, a été le plus souvent inoccupé depuis début 2016.

Je relève une période d'estimation de deux ans entre octobre 2015 et janvier 2018, à partir du moment où le logement a été le plus souvent inoccupé. En effet, faute de pouvoir accéder au compteur pour le relever, le distributeur Z a procédé à des estimations.

Il s'en justifie en précisant ne pas avoir pu vous joindre, faute de disposer de votre adresse de facturation avant octobre 2017, date à laquelle vous avez joint par téléphone Z.

En revanche, la responsabilité de l'absence de relevés à partir du 27 janvier 2017 revient à A qui connaissait votre nouvelle adresse grâce à votre courrier par lequel vous lui avez signalé ne plus occuper le logement. Il se devait de la transmettre à Z, partie au contrat de fourniture et censé détenir vos coordonnées actualisées, pour l'accomplissement de ses missions.

J'ajoute que la pose prochaine d'un compteur communicant, dont vous m'avez informé, devrait faciliter la prise en compte d'index réels dans votre facturation.

## L'ESTIMATION DES CONSOMMATIONS PAR Z ET A

- **Le principe des estimations**

Concernant les estimations, l'article L.224-12 du code de la consommation dispose : « *En cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles ; le fournisseur indique au client sur quelle base repose son estimation* ».

A partir d'avril 2016, le logement étant souvent inoccupé, l'accès au compteur est devenu plus aléatoire et vos factures ont été estimées à partir de vos auto-relevés ou d'index calculés par le fournisseur ou par le distributeur.

- **Le niveau des estimations**

Sur les factures que vous m'avez transmises, je constate des consommations surestimées parfois importantes, bien que rapidement régularisées.

En premier lieu, j'ai constaté que les estimations portées sur les factures des 25 avril 2017 et 7 novembre 2018 étaient cohérentes.

La facture du 25 avril 2017 (321,16 euros TTC) impute 451 m<sup>3</sup> entre le 28/01/2017 et le 11/04/2017 (soit 6 m<sup>3</sup>/jour) qui ont été régularisés sur la facture suivante du 18 mai 2017 (- 185,84 euros TTC ; - 350 m<sup>3</sup>).

Je ne peux reprocher au fournisseur cette estimation (36 174 m<sup>3</sup> au 11 avril 2017) qui reste inférieure à celle de Z (37 763 m<sup>3</sup>) et n'apparaît pas aberrante au regard de la consommation établie par vos auto-relevés le trimestre précédent (environ 4 m<sup>3</sup>/jour entre novembre et janvier 2017).

La facture du 7 novembre 2018 (312,10 euros TTC) impute 225 m<sup>3</sup> (1,3 m<sup>3</sup>/jour) entre le 18 avril 2018 et le 8 octobre 2018, régularisés sur la factures du 17 décembre 2018 (-99,16 euros TTC ; - 95 m<sup>3</sup>). Ce niveau d'estimation est similaire à la consommation relevée entre janvier et mai 2018.

En revanche, les factures des 29 avril et 4 novembre 2019 présentent des estimations excessives.

La facture du 29 avril 2019 (2 222,24 euros TTC) impute 1754 m<sup>3</sup> (9 m<sup>3</sup>/jour entre le 7 novembre 2018 et le 18 avril 2019) régularisés avec la facture suivante (- 1 618,90 euros TTC ; - 1 412 m<sup>3</sup>). Ce niveau d'estimation calculé par le distributeur m'apparaît anormal.

Il est incohérent avec la consommation relevée précédemment en janvier, mai et novembre 2018 et révèle que la consommation annuelle de référence, base des estimations du distributeur, n'a pas été actualisée. On peut s'en étonner dans la mesure où la consommation annuelle de référence est en principe actualisée annuellement et que les relevés de janvier 2018 rendaient déjà compte d'une consommation en forte baisse depuis octobre 2015.

En outre, en avril 2019, votre fournisseur a répercuté cette estimation sans la minorer, à la différence des estimations antérieures et alors même qu'il disposait des consommations de l'hiver précédent (1,15 m<sup>3</sup>/jour entre janvier et mai 2018).

La facture du 4 novembre 2019 (2 082,02 euros TTC ; 1 731 m<sup>3</sup>, soit 11,7 m<sup>3</sup> par jour entre le 29 mai et le 24 octobre 2019) qui a fait l'objet d'une régularisation récente avec l'avis du 14 novembre 2019 (- 1 672 m<sup>3</sup>) révèle à nouveau une estimation excessive (38 247 m<sup>3</sup> au 24 octobre 2019) établie par Z, qui demeure inexplicable. D'autant que A dans ses observations du 5 septembre 2019 avait indiqué avoir réajusté la consommation annuelle de référence auprès de Z.

**En conclusion**, j'estime que A (qui connaissait l'inoccupation du logement depuis janvier 2017) ainsi que Z (qui n'a pas actualisé vos données de consommations à partir de janvier 2018), ont surestimé les consommations facturées à partir de 2019.

Les dispositions de l'article L.224-12 du code de la consommation n'ont pas été respectées.

Cette anomalie vous a contraint à renouveler vos réclamations et à me saisir. J'ajoute que vous avez à chaque reprise transmis un auto-relevé qui a permis une régularisation rapide.

## LA REGULARISATION DE LA FACTURATION DES CONSOMMATIONS PAR A

- **Le principe des régularisations**

L'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus, dispose

« *Le détail des consommations d'électricité ou de gaz naturel mentionne pour chaque énergie :*

- *pour le gaz naturel, le coefficient de conversion appliqué à la période facturée ;*
- *[...] 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 ».*

Cet article impose à tous les fournisseurs de régulariser la facturation d'une part, en répartissant la consommation entre deux relevés, avant et après un changement de prix, en fonction de la durée écoulée sur chaque période, en tenant compte le cas échéant des coefficients climatiques retenus par le fournisseur et, d'autre part, en utilisant un coefficient de conversion unique sur la période régularisée.

- **La méthode de régularisation de A**

Vous reprochez à votre fournisseur sa méthode de régularisation, qui consiste à régulariser les consommations ayant fait l'objet d'une surestimation sur une facture antérieure, sur la base des tarifs en vigueur au jour de la régularisation, alors que ces tarifs peuvent être inférieurs à ceux appliqués à la facturation des consommations surestimées.

J'ai analysé la facture estimée du 29 avril 2019 et la régularisation qui a suivi, le 31 mai 2019.

*Facture estimée du 29 avril 2019 :*

Consommation en m <sup>3</sup>	Coefficient de conversion (m <sup>3</sup> en kWh)	Période de facturation	Nombre de jours	Consommation en kWh	Prix du kWh appliqué en euros HT	Prix de la consommation HT
1754	11,42816	08/11/2018 au 31/12/2018	54	6209	0,0789	489,8901
		01/01/2019 au 31/03/2019	90	11890	0,0828	984,492
		01/04/2019 au 18/04/2019	18	1946	0,0778	151,3988
Total			162	20045		1625,78

*Facture de régularisation du 31 mai 2019 :*

Consommation en m <sup>3</sup>	Coefficient de conversion (m <sup>3</sup> en kWh)	Période de facturation	Nombre de jours	Consommation en kWh	Prix du kWh appliqué en euros HT	Prix de la consommation HT
-1412	11,19405	18/04/2019 au 29/05/2019	41	-15806	0,0778	-1229,71

La régularisation effectuée par A s'opère en partant du dernier index estimé, sur la base du tarif et du coefficient de conversion applicables à la date de facturation.

Ainsi, dans votre cas, la régularisation de la consommation surestimée a été effectuée en utilisant un coefficient de conversion des m<sup>3</sup> en kWh inférieur à celui retenu dans la facture initiale (11,194 vs 11,428). Les 1 412 m<sup>3</sup> facturés en trop ont donc été déduits sur la facture du 31 mai 2019 à hauteur de (1412 x 11,194 =) 15 806 kWh au lieu (1 412 x 11,428 =) 16 136 kWh.

Sur la facture de mai 2019, le prix du kWh appliqué pour la régularisation est celui en vigueur entre avril et mai 2019 alors que la période de régularisation remonte à novembre 2018.

En d'autres termes, la méthode utilisée par A aboutit à ce que le prix final facturé soit entièrement dépendant du niveau de l'estimation initiale et non pas de la répartition équilibrée des consommations sur la totalité de la période régularisée.

**Cette méthode ne m'apparaît pas conforme** aux dispositions de l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Comme le font les autres fournisseurs, les consommations estimées et facturées (20 045 kWh estimés et facturés 1625,78 euros HT en avril 2019) auraient dû être annulées, afin que les consommations relevées sur la période régularisée (1 754-1 412 =) 342 m<sup>3</sup> soient facturées sur la base du coefficient de conversion applicable sur la durée de la période régularisée et sur la base du prix en vigueur.

Au vu des informations dont je dispose, j'ai recalculé votre facturation entre le 8 novembre 2018 et le 29 mai 2019 en appliquant les règles de calcul retenues ci-dessus et les coefficients climatiques prévus par les conditions générales de vente de votre fournisseur :

Consommation en m <sup>3</sup> (1754-1412)	Coefficient de conversion moyen sur la période ((11,42816 x162) +(11,19405 x 41))/203	Nbe de kWh	Période de facturation	Nbe de jours	Coefficient climatique	Coefficient de pondération (Nbe de jours x coef climatique)	Consommation pondérée en kWh (3892,18 x coef de pondération/237,6)	Prix du kWh en euros HT	Prix de la consommation HT
342	11,38064	3892	Du 08/11/2018 au 30/11/2018	23	1,08	24,84	406,909704	0,0789	32,10517565
			Du 01/12/2018 au 31/12/2018	31	1,2	37,2	609,3816823	0,0789	48,08021473
			Du 01/01/2019 au 31/01/2019	31	1,32	40,92	670,3198505	0,0828	55,50248362
			Du 01/02/2019 au 28/02/2019	28	1,32	36,96	605,4501876	0,0778	47,10402459
			Du 01/03/2019 au 31/03/2019	31	1,32	40,92	670,3198505	0,0778	52,15088437
			Du 01/04/2019 au 30/04/2019	30	1,08	32,4	530,7517878	0,0778	41,29248909
			Du 01/05/2019 au 29/05/2019	29	0,84	24,36	399,0467145	0,0778	31,04583439
Total				203	8,16	237,6	3892,179777		307,2811065

Il en ressort que la facturation de vos consommations entre le 8 novembre 2018 et le 29 mai 2019, régularisée sur les bases ci-dessus, se serait élevée à 307,28 euros HT au lieu de 396,07 euros HT (1625,78 - 1229,71). Vous avez ainsi été facturé de 89 euros HT en trop.

J'ai analysé de la même manière les régularisations facturées le 17 décembre 2018 et le 14 novembre 2019 (cf. tableaux en annexe). Il en ressort respectivement que vous devriez régler en plus 9,45 euros HT et que vous avez réglé en trop 4,20 euros HT.

#### L'EVOLUTION DU PRIX DU KWH AU TARIF REGLEMENTE

Vous contestiez également que les prix du kWh évoluaient d'une facture à une autre.

Or, le code de l'énergie (article R.445-4) prévoit que, pour chaque fournisseur, un arrêté des ministres en charge de l'économie et de l'énergie fixe, au moins une fois par an et au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet, les barèmes des tarifs réglementés.

Il prévoit également (article R.445-5) que le fournisseur modifie au maximum une fois par mois les barèmes de ses tarifs réglementés après avoir saisi la Commission de régulation de l'énergie - CRE - d'une proposition de barème pour qu'elle en vérifie la conformité avec la formule tarifaire fixée dans l'arrêté.

Dans les arrêtés des 18 juin 2018 et 27 juin 2019, relatifs aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel de A, il a été prévu que les prix évoluent tous les trimestres.

Le tarif appliqué à vos factures est le tarif 304 qui correspond à une consommation inférieure à 4 900 kWh par an. Les tarifs appliqués correspondent aux évolutions du tarif réglementé.

## CONCLUSION

Dans le cadre de votre litige, je recommande à Z :

- de s'assurer de l'envoi des avis de passage du releveur à votre adresse postale, XXX ;
- de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC pour avoir surestimé vos consommations après le relevé spécial du 16 janvier 2018 et de l'auto-relevé communiqué le 14 mai 2018 ;
- de mettre à jour l'historique de vos données de consommation pour une estimation plus fiable de vos index.

Je recommande également à A :

- de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC, pour la surfacturation dont vous avez fait l'objet en raison de sa méthode de régularisation.

Sur un plan plus général et dans un but de prévention des litiges, je recommande à A de régulariser ses pratiques sur deux points :

- en facturant les estimations de consommation en conformité avec les dispositions de l'article L.224-12 du code de la consommation de manière à ce qu'elles reflètent la consommation probable en se fondant sur les consommations réelles antérieures ;
- en régularisant la facturation des estimations en conformité avec l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 en :
  - répartissant la consommation entre deux relevés, avant et après un changement de prix, en fonction de la durée écoulée sur chaque période, en tenant compte le cas échéant des coefficients climatiques retenus par le fournisseur ;
  - utilisant un coefficient de conversion unique sur la période régularisée.

J'adresse copie de cette recommandation à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui a notamment pour mission de veiller à la bonne application des dispositions du code de la consommation, pour lui signaler cette affaire.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A et le distributeur Z m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

En tout état de cause, vous pouvez, à l'issue de cette médiation, faire le choix d'engager une action en justice.

Je vous précise que la solution qui en résultera peut-être différente de celle que je vous propose. (cf.fiche ci-jointe).

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  
Olivier Challan Belval

Copie : A / Z  
DGCCRF