

Monsieur H. J.

Paris, le 23 septembre 2021

N° de dossier : **D2021-09358**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant votre facturation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous êtes titulaire d'un contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur A depuis le 17 novembre 2019.

Votre compteur a été remplacé le 20 mai 2020 par un compteur communicant.

Vous contestez le coefficient de conversion qui a été appliqué sur l'ensemble de votre facturation, en faisant valoir qu'il est souvent différent de celui transmis par le distributeur Z.

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

Comme vous l'avez relevé, les factures du fournisseur A ne prennent pas systématiquement en compte le coefficient de conversion communiqué par le distributeur Z pour la période facturée. Par conséquent, la facturation éditée par le fournisseur A et transmise dans le cadre de la médiation vous est défavorable : Le fournisseur A vous a facturé un nombre de kWh supérieur à ce que vous avez réellement consommé.

J'estime donc que le fournisseur A doit vous rembourser le trop-perçu et adapter sa méthode de facturation pour éviter que l'anomalie ne se reproduise.

Je constate également que vous avez signalé cette surfacturation à de multiples reprises à votre fournisseur, sans obtenir de réponse satisfaisante. Cela justifierait le versement d'un dédommagement de la part du fournisseur A.

Sur un plan plus général je recommande au fournisseur A d'appliquer sur ses factures le coefficient de conversion transmis par le gestionnaire de réseau de distribution avec chaque index.

Lorsqu'un consommateur est équipé d'un compteur communicant, télé-relevé mensuellement, le fournisseur A doit établir ses factures mensuelles sur la base des index et du coefficient de conversion associé transmis par le gestionnaire de réseau de distribution.

Dans les autres cas (consommateurs équipés d'un compteur non communicant), lorsque le fournisseur A établit sa facturation sur la base d'un index auto-relevé ou estimé et d'un coefficient de conversion estimé (le gestionnaire de réseau de distribution ne transmettant pas de coefficient dans ce cas), le fournisseur doit régulariser sa facturation sur la base du coefficient de conversion

Page 1 sur 4

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

transmis par le gestionnaire de réseau de distribution sur la période de facturation arrêtée par un relevé, à l'instar de ce que font les autres fournisseurs.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

Je constate que le fournisseur A édite une facture par mois au titre de votre contrat. Il prend régulièrement en compte un index auto-relevé à une date comprise entre le premier et le dernier index de la période mensuelle facturée.

A titre d'exemple, vous trouverez ci-dessous un extrait de la facture du 1^{er} décembre 2020 portant sur les consommations du 21 octobre 2020 au 20 novembre 2020 :

Du 21/10/2020 au 01/11/2020	364 m ³	564 m ³	200 m ³	11,08 kWh/m ³	2 216 kWh	0,0323 €/kWh	71,58 € HTT
Du 02/11/2020 au 17/11/2020	564 m ³	832 m ³	268 m ³	11,17 kWh/m ³	2 994 kWh	0,0323 €/kWh	96,71 € HTT
Du 18/11/2020 au 20/11/2020	832 m ³	881 m ³	49 m ³	11,08 kWh/m ³	543 kWh	0,0323 €/kWh	17,54 € HTT

Auto-relevé Relevé par le GRD Estimé Estimé par le GRD

Les index de début et de fin (364 m³ au 21 octobre et 881 m³ au 20 novembre) sont des index télé-relevés transmis par le distributeur Z. L'index du 17 novembre (832 m³) est un auto-relevé transmis par vos soins.

Sur la même période de consommation, du 21 octobre 2020 au 20 novembre 2020, l'historique du distributeur Z indique un coefficient de conversion de 11,08 kWh / m³ :

date de début	date de fin	index de début (m ³)	index de fin (m ³)	volume mesuré en m ³	coefficient	quantité livrée en kWh
20/10/2020	01/11/2020	364	564	200	11.08	2216
01/11/2020	20/11/2020	564	881	317	11.08	3512

Or, le fournisseur A applique deux coefficients de conversion distincts sur cette période : 11,08 kWh/m³ du 21 octobre au 1^{er} novembre, puis 11,17 kWh/m³ du 2 novembre au 17 novembre, et à nouveau 11,08 kWh/m³ du 18 novembre au 20 novembre.

Le fournisseur A vous a ainsi facturé 5 753 kWh, alors que d'après l'historique de consommation transmis par le distributeur Z, vous avez consommé 5 728 kWh. La facturation du fournisseur A ne correspond donc pas aux données du distributeur, et vous est de plus défavorable. Par ailleurs, dans la mesure où le prix du kWh est fixe, la collecte d'un auto-relevé en milieu de mois n'a pas d'intérêt, si ce n'est complexifier vos factures.

Pour plus de clarté, j'ai regroupé toutes les factures transmises dans le cadre de la médiation dans le tableau ci-dessous (certains sont manquantes) :

facture du	consommation du/au	index	consommation en m ³	coefficient appliqué par A		consommation facturée en kWh	coefficient de Z	consommation en kWh d'après Z	différence kWh facturés - kWh enregistrés
03-mars-20	16/01/2020 14/02/2020	39319 (relevé) / 39986	667	11,04		7364	11,01	7344	20
1 ^{er} avril 2020	15/02/2020 15/03/2020	39986 / 40648	662	11,04		7308	11,01	7289	19
1 ^{er} mai 2020	16/03/2020 14/04/2020	40648 / 41213	565	11,04		6238	11,01	6221	17
1 ^{er} juin 2020	15/04/2020 20/05/2020	41213 / 41353 (relevé)	140	15/04 au	11,01	1546	11,01	1541	5
				16/05 au					
1 ^{er} octobre 2020	21/08/2020 20/09/2020	0 (relevé)/ 0 (relevé)	0	21/08 au	10,96	0	10,96	0	0
				01/09					
				02/09 au					

				12/09 au 20/09	10,96				
1er novembre 2020	21/09/2020 20/10/2020	0 (relevé) / 364 (relevé)	364	21/09 au 01/10	11,17	4017	11,17	4066	-49
				02/10 au 14/10	10,96				
				15/10 au 20/10	11,17				
1er décembre 2020	21/10/2020 20/11/2020	364 / 881 (relevé)	517	21/10 au 01/11	11,08	5753	11,08	5728	25
				02/11 au 17/11	11,17				
				18/11 au 20/11	11,08				
1er janvier 2021	21/11/2020 19/12/2020	881 (relevé) / 1583	702	11,08		7778	11,02	7736	42
1er avril 2021	21/02/2021 20/03/2021	3275 (relevé) / 3899 (relevé)	624	11,19		6983	11,19	6983	0
1er mai 2021	21/03/2021 20/04/2021	3899 (relevé) / 4549 (relevé)	650	21/03 au 01/04	11,13	7258	11,13	7235	23
				02/04 au 20/04	11,19				
TOTAL						54245		54142	103

Le fournisseur A indique appliquer le coefficient transmis par le distributeur Z lorsque la facture prend en compte un relevé réel effectué par ce dernier. En revanche, le fournisseur explique que lorsque la facture prend en compte un auto-relevé, le coefficient de conversion appliqué est le dernier connu, c'est-à-dire celui qui avait été appliqué sur la facture précédente.

Cette méthode n'est pas problématique tant que des factures de régularisation permettent de corriger régulièrement le nombre de kWh qui avait été estimé, afin que la facturation corresponde aux données du distributeur. Mais le fournisseur A ne régularise pas les périodes pendant lesquelles le coefficient de conversion a été estimé.

Sur la base des factures dont je dispose (reprises dans le tableau ci-dessus), le fournisseur A vous a facturé 103 kWh que vous n'avez pas consommés, ce que j'ai valorisé à 5,03 euros TTC¹.

Je constate que le fournisseur A vous a seulement accordé un dédommagement de 1,62 euros TTC correspondant aux kilowattheures facturés en trop sur la facture du 1^{er} janvier 2021.

Cependant, la totalité de la facturation depuis votre mise en service le 17 novembre 2019 doit être mise en conformité avec les données du distributeur.

Enfin, je constate que vous avez contacté votre fournisseur à au moins six reprises à partir de décembre 2020 (courriels, courrier recommandé le 25 février 2021), sans que le fournisseur A ne régularise votre facturation.

Afin de régler ce litige à l'amiable, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement afin, à la fois, de couvrir la surfacturation depuis votre mise en service, qui doit vous être remboursée, et de vous dédommager pour les désagréments causés.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC.

¹ J'ai appliqué le prix de 0,0323 euros/kWh qui figure sur la dernière facture de mai 2021, et j'ai pris en compte la taxe intérieure de consommation sur les consommations de gaz naturel (TICGN) (0,00843/kWh), et la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) à 20%.

Sur un plan plus général je recommande au fournisseur A d'appliquer sur ses factures le coefficient de conversion transmis par le gestionnaire de réseau de distribution avec chaque index.

Lorsqu'un consommateur est équipé d'un compteur communicant, télé-relevé mensuellement, le fournisseur A doit établir ses factures mensuelles sur la base du coefficient de conversion associé transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, sans utiliser d'index auto-relevés.

Dans les autres cas (consommateurs équipés d'un compteur non communicant), lorsque le fournisseur A établit sa facturation sur la base d'un index auto-relevé ou estimé et d'un coefficient de conversion estimé (le gestionnaire de réseau de distribution ne transmettant pas de coefficient dans ce cas), le fournisseur doit régulariser sa facturation sur la base du coefficient de conversion transmis par le gestionnaire du réseau de distribution, sur la période de facturation arrêtée par un relevé, à l'instar de ce que font les autres fournisseurs.

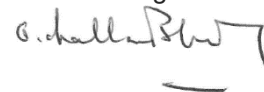
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Z