



Paris, le 27 juillet 2015

Dossier suivi par : XXXXX
N° de saisine : D2015-00487

Objet : Recommandation de solution à votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la prise en compte des index auto-relevés dans votre facturation et les modalités de répartition de votre consommation de gaz naturel avant et après une évolution tarifaire. Vous souhaiteriez en effet que vos index auto-relevés soient utilisés pour répartir votre consommation.

Vous contestez également les modalités de calculs utilisées par votre fournisseur avant et après un changement de prix, qui diffèrent entre les factures, ainsi que les variations des coefficients de conversion entre les factures.

Ensuite, vous soulignez que dans la facture du 10 janvier 2014, une consommation de 739 m³ a été mise à votre charge, mais après application du coefficient de conversion de 11,42, le résultat est 8 431 kWh au lieu de 8 439 kWh.

Vous affirmez enfin que certains de vos paiements n'ont pas été pris en compte (deux virements du 26 mars 2015 de 16,21 euros TTC).

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur A de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine. J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur A et le distributeur Z (jointes en annexes).

Concernant le coefficient de conversion appliqué par votre fournisseur

Vous avez observé que le coefficient de conversion thermique figurant sur votre facture du 21 novembre 2011 de régularisation (11,50) était différent de celui figurant sur la facture du 10 janvier 2012 (11,49).

Le coefficient de conversion thermique 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, Z, qui le transmet au fournisseur A, à chaque relevé du compteur.

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 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 un autre et d'une période de facturation à une autre.

Entre deux relevés (le compteur est relevé deux fois par an pour les particuliers), 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 le plus récent pour le site facturé.

Ainsi, je vous confirme que le coefficient de conversion mentionné sur vos factures intermédiaires ne vous a été donné qu'à titre indicatif et que seul celui figurant sur la facture de régularisation, transmis par le distributeur Z, fait foi pour le calcul de votre consommation réelle.

Ensuite, concernant le calcul retenu dans la facture du 10 janvier 2014, je constate en effet une erreur : une consommation de 739 m³ a été mise à votre charge. Or, après application du coefficient de conversion de 11,42, le résultat est 8 431 kWh, alors qu'il aurait dû être de 8 439 kWh. Dans la mesure où cette erreur de 8 kWh vous est favorable, aucune rectification ne sera demandée au fournisseur A.

Par ailleurs, je rappelle que le fournisseur A a l'obligation de vous adresser au moins une fois par an une facture basée sur des index relevés (article L.121-91 du Code de la consommation). Le reste de l'année, il est en droit de vous adresser des factures intermédiaires basées sur des estimations.

Concernant l'application des coefficients climatiques par votre fournisseur

Je vous confirme que l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel 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.* ».

Afin de prendre en compte les variations de consommation liées aux saisons, le fournisseur A a précisé à l'article 6.2 de ses conditions générales de vente, que cette répartition tiendrait compte de coefficients climatiques, tels que définis à l'annexe 1.

Ainsi, sur votre facture du 10 mars 2015, la quantité de gaz facturée sur la période du 14 janvier au 13 mars 2015 a été répartie à partir des coefficients climatiques applicables à une Plage de Consommation Prévisionnelle (PCP) supérieure à 6 000 kWh. Les tarifs ayant changé à plusieurs reprises au cours de la période de facturation, le fournisseur A a utilisé ces coefficients climatiques afin de répartir votre consommation avant et après chacune des dates de changement de tarif, et d'appliquer le tarif correspondant à chaque période.

Je vous précise que le fournisseur A n'a pas commis d'erreur lors de la répartition de vos consommations selon les coefficients climatiques dans la facture du 13 mars 2015. Votre consommation entre le 14 janvier et le 13 mars 2015 a été de 6 952 kWh.

Le total pondéré des jours est le suivant :

Mois	Date de début	Date de fin	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
janvier	14/01/2015	31/01/2015	18	2,13	38,34
février	01/02/2015	28/02/2015	28	1,82	50,96
mars	01/03/2015	13/03/2015	13	1,51	19,63
				Total	108,93

Un changement de prix ayant eu lieu les 1^{er} février et 1^{er} mars 2015, trois périodes doivent être distinguées (janvier, février et mars).

La pondération des consommations sur cette période correspond bien à celle qui figure sur votre facture, soit :

- pour janvier 2015 : $38,34/108,93 \times 6952 = 2\,447$ kWh,
- pour février 2015 : $50,96/108,93 \times 6952 = 3\,252$ kWh,
- pour mars 2015 : $19,63/108,93 \times 6952 = 1\,253$ kWh.

En revanche, sur la facture du 12 janvier 2015 de 490,03 euros TTC, la consommation enregistrée entre le 19 novembre 2014 au 13 janvier 2015 a été de 4 520 kWh. Le total pondéré des jours est le suivant :

Mois	Date de début	Date de fin	Nombre de jours de la période à facturer	Coefficient climatique	Nombre de jours x Coefficient climatique
novembre	19/11/2014	30/11/2014	12	1,52	18,24
décembre	01/12/2014	31/12/2014	31	1,92	59,52
janvier	01/10/2015	13/01/2015	13	2,13	27,69
				Total	105,45

Un changement de prix ayant eu lieu les 1^{er} décembre 2014 et 1^{er} janvier 2015, trois périodes doivent être distinguées, celle allant du 19 novembre au 30 novembre 2014, celle allant du 1^{er} au 31 décembre 2014 et celle allant du 1^{er} au 13 janvier 2015.

Avec l'application des coefficients climatiques, la pondération de votre consommation aurait dû être établie comme suit :

- pour novembre 2014 : $18,24/105,45 \times 4\,520 = 782$ kWh,
- pour décembre 2014 : $59,52/105,45 \times 4\,520 = 2\,551$ kWh,
- pour janvier 2015 : $25,56/101,40 \times 4\,520 = 1\,187$ kWh.

Or, comme vous l'avez remarqué, le fournisseur A n'a pas appliqué de coefficients climatiques dans cette facture mais a réparti votre consommation de gaz naturel avec un calcul au prorata temporis simple.

L'écart entre ces deux méthodes a eu des conséquences financières infimes (moins d'un euro d'écart) mais a pu légitimement vous induire en erreur. Il aurait pu être expliqué et reconnu par le fournisseur A dans ses différents courriers. Interrogé par mes services, ce dernier m'a indiqué qu'il s'agissait « *d'une faiblesse de conception identifiée de [son] système d'information relative à certaines factures intermédiaires basées sur des auto-relevés* ».

Par ailleurs, les index auto-relevés que vous transmettez à l'occasion de l'édition des factures intermédiaires ne sont pas pris en compte pour la répartition des consommations dans les factures basées sur des index relevés. Même s'il serait plus juste que le fournisseur A tienne compte des index auto-relevés pour répartir les consommations enregistrées avant et après un changement de prix, il est fondé à ne pas les prendre en compte lorsqu'il reçoit les index relevés par le distributeur Z et à utiliser les coefficients climatiques contractuellement prévus pour répartir les consommations enregistrées.

En pratique, les relevés que vous communiquez ne peuvent être utilisés que pour l'établissement des factures « *intermédiaires* » (qui ne correspondent pas à un relevé de compteur semestriel réalisé par le distributeur Z). Ces factures intermédiaires ne doivent être considérées, en pratique, que comme des acomptes sur les factures établies tous les 6 mois.

Si vous souhaitez à l'avenir être facturé sur la base de la répartition réelle de votre consommation avant et après une évolution tarifaire, vous n'avez pour l'instant que la possibilité de demander à votre fournisseur un relevé spécial de votre compteur à la date du changement de prix. Cette prestation, effectuée par le gestionnaire de réseau Z, est facturée au prix de 32,59 euros TTC. Je reconnais toutefois que, pour un consommateur au tarif réglementé, dont le

prix évolue mensuellement, effectuer cette démarche à chaque changement de prix aurait un coût prohibitif (391,08 euros TTC par an), d'autant qu'elle ne garantit pas que le relevé soit effectué à la date exacte de changement de prix.

En outre, la période pendant laquelle vous pouvez transmettre vos auto-relevés est limitée aux périodes précédents l'émission d'une facture « *intermédiaire* ». Je vous invite à les communiquer aux dates mentionnées par votre fournisseur, si vous souhaitez qu'ils soient pris en compte lors de l'édition de ces factures.

Enfin, concernant les deux virements de 16,21 euros TTC, vous m'avez informé qu'ils avaient finalement été pris en compte par le fournisseur A, comme celui-ci vous le confirme dans son courriel du 6 juillet 2015.

J'estime enfin que le traitement de votre réclamation a été satisfaisant, quatre courriers détaillés de réponses vous ayant été apportés, ainsi que de nombreux courriels.

Je remarque que le fournisseur A vous a accordé cinq dédommagements de 25 euros TTC, eu égard aux démarches effectuées, soit un dédommagement total de 125 euros TTC, que j'estime satisfaisant.

Enfin, comme vous le savez sans doute, vous avez la possibilité de changer de fournisseur depuis le 1^{er} juillet 2007 si les modalités de facturation de votre fournisseur actuel ne vous conviennent pas.

Compte-tenu de ce qui précède, je vous recommande de ne pas poursuivre votre réclamation.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A d'harmoniser les modalités de calcul prorata temporis de son système de facturation ou, à défaut, de clarifier, par une information appropriée apportée à ses clients, ce qui est calculé au prorata temporis avec des coefficients climatiques et sans coefficients.

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

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur A m'informerait dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter via votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A
Z

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »