



Monsieur P

Paris, le 21 juillet 2017

Dossier suivi par : XXXX
N° de saisine : D2017-02827
(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 à l'opérateur A, fournisseur de gaz de pétrole liquéfié (GPL). J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier.

Les points de votre contestation portent sur :

- L'absence d'explications concernant le coefficient de conversion appliqué,
- Les frais de mise hors service (106,28 euros TTC) facturés,
- le délai de remise en service de plus d'un mois que vous jugez anormalement long.

Votre litige s'inscrit toutefois dans un contexte particulier qu'il me semble opportun de rappeler ici. Votre contrat de fourniture avec l'opérateur A est adossé à la convention de fourniture de gaz et de gestion et de facturation pour Lot Habitat (Office Public de Logement) souscrite par votre bailleur en décembre 2015 pour les 135 sites équipés de compteurs, dont il assure la gestion.

Ce contrat précise les règles qui encadrent l'alimentation de la citerne collective et la desserte des logements individuels en GPL.

En particulier il est prévu que l'opérateur A adresse à chaque occupant un « *contrat de fourniture de gaz de pétrole liquéfié sous compteur à un usager* » afin de lui facturer le GPL consommé.

C'est dans ce contexte que vous l'avez alors interrogé sur le coefficient de conversion qui y figure (28,35 kWh/m³), estimant qu'il ne correspondait pas aux spécifications habituelles, sans obtenir les précisions demandées.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations de l'opérateur A (jointes en annexe).

Concernant le coefficient de conversion :

Le contrat souscrit par votre bailleur prévoit :

- l'alimentation d'une citerne collective en GPL par l'opérateur A,
- la desserte de chaque logement individuel (réseau réalisé par votre bailleur) avec la pose de compteurs individuels de GPL (assurée par l'opérateur A),
- la facturation directe par l'opérateur A à chaque occupant du GPL consommé (servant à la production d'eau chaude, de chauffage et à la cuisson), régie par un « *contrat (individuel) de fourniture de GPL sous compteur* ».

À L'article 5.1 de conditions générales du contrat *de fourniture de gaz de pétrole liquéfié sous compteur à un usager* il est prévu que « *les parties conviennent que la facturation est effectuée en kWh en application du coefficient de conversion indiqué aux conditions particulières. Le calcul du coefficient de conversion qui prend en compte le comportement physique du gaz est tenu à la disposition de l'usager* ». Dans l'exemplaire qui vous a été remis, le coefficient de conversion était de 28,35 kWh/m³.

L'opérateur A a précisé que ce coefficient avait été convenu avec LOT HABITAT, ce qui est confirmé par l'annexe du contrat cadre, qui reproduit le modèle-type de contrat individuel de fourniture de GPL sous compteur.

Je comprends néanmoins vos interrogations concernant la méthode de détermination de ce coefficient. En effet, le coefficient de conversion thermique représente la quantité d'énergie (exprimée en kWh) contenue dans un m³ de gaz. Sa valeur varie dans le temps, car elle dépend des caractéristiques physiques du gaz distribué et notamment sa composition, l'altitude et la température. Il est donc inhabituel que le coefficient soit fixe et déterminé à l'avance sur une longue période. J'ai donc sollicité des précisions sur sa détermination.

L'opérateur A a répondu la chose suivante :

« *Le choix du coefficient de conversion se fait en tenant compte de plusieurs critères :*

- *L'altitude moyenne de chaque site*
- *La température moyenne de chaque site*
- *La pression de service de chaque compteur*
- *L'état des installations gaz (il faut rappeler ici que nous ne sommes pas propriétaires ni exploitants des réseaux de gaz situés entre la citerne et chaque compteur), en plus ou moins bon état*
- *La nécessité de trouver un coefficient commun à l'ensemble des compteurs d'une même pression de service »*

Il a également précisé avoir « *convenu alors de retenir le coefficient par défaut qui correspond à la masse volumique du propane à zéro degré* ». Ceci est étonnant dans la mesure où la température à retenir est celle atteinte au moment de la livraison et que la température moyenne dans le Lot (station de Gourdon, selon les données de Météo-France) a été de 13°C en 2016 (avec des variations comprises entre -5,9°C et 38,1°C).

Ceci étant, le coefficient de conversion déterminé dans votre contrat est fixe pour une durée de 10 ans. Il prend en compte outre les propriétés du gaz distribué, les pertes éventuelles, liées à l'état du réseau reliant la citerne aux compteurs individuels (appartenant à votre bailleur).

Cette pratique, vise à limiter les pertes financières de l'opérateur A. En effet, la convention passée avec le bailleur prévoit, à titre principal la livraison de GPL, et à titre secondaire, la facturation des quantités livrées directement aux occupants. Il serait inéquitable que l'opérateur A prenne à sa charge les pertes liées au réseau, appartenant au bailleur. Néanmoins, je constate que cette anticipation des pertes, qui reste une hypothèse, n'est jamais vérifiée, ce qui peut être à l'origine d'un écart entre les quantités livrées à la citerne collective et les quantités distribuées aux locataires. Cet écart, peut être à l'avantage de l'occupant ou de l'opérateur A, selon que les pertes sont plus ou moins importantes que celles prévues.

S'agissant du contrat que vous avez souscrit, je relève que l'information qui y est donnée sur la détermination du coefficient de conversion est très imparfaite.

Le seul critère de détermination auquel il est fait référence, dans ce contrat, est le comportement physique du gaz sans mention de l'état du réseau intérieur, Il n'existe par ailleurs aucune stipulation sur une prise en charge forfaitaire, par le biais du coefficient de conversion, des pertes liées à l'installation collective appartenant au propriétaire bailleur.

J'en conclus que les bases sur lesquelles repose votre facturation ne sont pas claires, et qu'au final, en l'absence de contrôle sur le bien-fondé du coefficient appliqué, nul n'est en mesure de déterminer si le gaz facturé a réellement été consommé.

Pour remédier à cette difficulté, une solution serait que les quantités de GPL livrées à la citerne collective (converties en kWh, sur la base d'un coefficient de conversion réel) soient comparées aux quantités facturées aux occupants. Je m'étonne qu'il ne soit pas prévu que cette information soit transmise annuellement à votre bailleur et que des ajustements ne soient pas effectués après analyse des résultats.

Toutefois, cette question concerne les relations avec votre bailleur et n'entre pas dans mon champ de compétence. Je vous invite donc à vous tourner vers votre bailleur pour collecter toutes informations utiles sur les modalités de détermination du coefficient de conversion.

Pour ce qui est de votre contrat, je constate néanmoins que les modalités de calcul du coefficient de conversion, ne sont guère transparentes ce qui ne me permet pas lever le doute que vous avez exprimé sur le bien-fondé de l'évaluation qui en est faite.

Compte tenu de l'implication de Lot Habitat dans le contrat que vous contestez, je lui adresse, avec votre accord, une copie de la présente recommandation.

Concernant les frais de mise hors service facturés :

N'obtenant pas de réponse satisfaisante de l'opérateur A à vos interrogations sur le coefficient de conversion vous avez refusé de signer le contrat tout en réglant les factures qui vous avaient été adressées. Le 29 juin 2016, votre alimentation a été suspendue et des frais de 106,28 euros TTC ont été facturés.

Ces frais sont prévus par la convention contrat *de fourniture de gaz de pétrole liquéfié sous compteur à un usager* sous l'intitulé « *Mise hors service (résiliation)* », leur application supposait donc l'existence préalable d'un contrat qui était dans votre cas inexistant puisque vous l'aviez refusé.

Dans ces conditions, je ne vois pas à quel titre l'opérateur A s'est autorisé à les facturer. J'estime que qu'ils devraient vous être remboursés si vous les avez réglés.

Concernant le délai de remise en service :

Vous avez retourné le contrat signé le 19 octobre 2016 afin de pouvoir chauffer votre logement. La remise en service n'a eu lieu que le 27 novembre 2016.

L'opérateur A a reconnu avoir reçu le contrat signé le 19 octobre 2016 en date du 25 octobre. Il précise vous avoir recontacté le lendemain afin de savoir si vous souhaitiez la réouverture de votre compteur, précisant que la prestation était payante. Vous ne l'auriez recontacté que le 7 novembre 2016.

Néanmoins, votre alimentation n'a été rétablie que le 27 novembre 2016. Dans ses observations, l'opérateur A a précisé que ce délai dépendait de son prestataire technique et qu' « *il n'y a[vait] pas de délais contractuels fixés entre A et le client pour réaliser cette prestation* ».

Or, l'article L.224-18 du Code de la consommation, applicable aux contrats relatifs au GPL, dispose que ces contrats doivent stipuler « *2° La description des produits et des services contractuels et les délais nécessaires pour en assurer la livraison ou la prestation* ». L'opérateur A a reconnu ne pas respecter cette préconisation. Je lui recommande donc d'y remédier et de prévoir un délai de réalisation pour l'ensemble de ses prestations.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A de vous rembourser, le cas échéant, les frais de mise hors service (106,28 euros TTC) mis à votre charge,

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à l'opérateur A, pour les contrats de fourniture de GPL sous compteur à un usager de préciser :

- **les modalités de calcul des coefficients de conversion utilisés ;**
- **les délais de réalisation des prestations techniques, en particulier les délais de mise en service.**

J'adresse une copie de cette recommandation à la DGCCRF puisque vous avez été en contact avec ses services dans le cadre de ce litige.

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

Si vous la contestez ou si l'opérateur 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).

L'opérateur A m'informerá dans un délai maximum de deux 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
DGCCRF
XXXX