

Madame G
Monsieur F
XXXX

Paris, le 6 octobre 2017

Dossier suivi par : A.R.
N° de saisine : D2017-05647
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A, concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel et d'eau chaude dans le cadre d'un contrat de vente de gaz réparti.

J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous reprochez au fournisseur A de vous avoir adressé votre première facture dix mois après la mise en service (facture du 3 janvier 2017 d'un montant de 375,39 euros TTC) et de ne pas vous avoir accordé la « *remise commerciale à hauteur de 100 % de la redevance annuelle de services sur 2016* », qu'il vous avait promise en compensation.

Vous contestez d'autre part l'ensemble de votre facturation. Vous soulignez que la facture du 3 janvier 2017 ne contient aucune explication sur les consommations facturées pour votre logement tandis que les suivantes vous paraissent anormalement élevées. Vous souhaiteriez des explications sur les modalités de calcul de votre facturation.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Z (jointes en annexe). Il en ressort que votre facturation a été perturbée par de nombreuses anomalies qui ne permettent pas d'en vérifier le bien-fondé ; ce qui me conduit à recommander au fournisseur de ne pas poursuivre le recouvrement des consommations facturées dans ces conditions.

Vous trouverez ci-après les éléments sur lesquels se fonde mon analyse ainsi que la solution amiable que je recommande pour mettre un terme à ce litige.

Sur les principes qui déterminent les modalités de facturation des contrats V.

En tout premier lieu, afin de comprendre comment sont facturées vos consommations, j'ai analysé le contrat souscrit par le syndicat des copropriétaires (SDC) de votre résidence.

Les principes de la facturation des consommations d'eau chaude et de chauffage sont définis aux articles 5.1.2 et suivants des conditions générales de ce contrat (cf. annexe 3).

Il apparaît que le système de facturation repose sur deux étapes. La première étape (article 5.1.2.1 des conditions générales) consiste à répartir la consommation totale de gaz naturel de l'immeuble (enregistrée en m³ et convertie en kWh) entre la production d'eau chaude sanitaire et la production de chauffage, sur la base des relevés quotidiens effectués sur des compteurs généraux installés au niveau de la chaufferie collective.

Une fois établie la répartition entre l'eau chaude sanitaire et le chauffage, la seconde étape consiste à déterminer la consommation à facturer à chaque occupant, pour chaque usage :

- En ce qui concerne le chauffage (article 5.1.2.2 des conditions générales), sont distingués les frais communs et les frais individuels sur la base d'un coefficient de répartition précisé dans les conditions particulières du contrat souscrit par le syndicat des copropriétaires de votre immeuble. En vertu de l'article 5.1.2.2.1 des conditions générales de votre contrat, les frais communs sont répartis sur la base d'une clé de répartition définie en annexe 3 (fixée à 30 % dans votre cas), tandis que les frais individuels de chauffage sont calculés à partir de la « *consommation totale de chauffage de l'immeuble diminuée de la quantité correspondant aux frais communs* ». Ces frais individuels sont répartis « *entre les différents logements de l'immeuble proportionnellement aux quantités d'énergie livrées à chaque logement et mesurées par les appareils installés à cet effet* » (article 5.1.2.3 des conditions générales) ;
- Pour la consommation d'eau chaude sanitaire (article 5.1.2.4 des conditions générales), elle est calculée « *au prorata des indications fournies par les compteurs individuels d'eau chaude sanitaire* ». Il s'agit pour chaque logement du rapport, sur une même période, de la consommation enregistrée par le compteur individuel d'eau chaude sanitaire sur la somme des consommations individuelles d'eau chaude de la résidence (le tout exprimé en m³). Cette quote-part exprimée en pourcentage est ensuite appliquée à la consommation globale de gaz ayant servi à la production d'eau chaude sanitaire (exprimée en kWh).

Je n'ai pas été en mesure de vérifier si ces principes avaient bien été appliqués à votre facturation car le fournisseur A ne m'a pas transmis la consommation de chauffage de chacun des autres logements, indispensable pour déterminer votre quote-part. Je n'ai pas non plus eu communication de la consommation globale d'eau chaude de la copropriété en m³, ce qui ne permet pas de vérifier la quote-part déterminée sur vos factures.

Ces informations étant indispensables pour vérifier votre facturation, le fournisseur A devrait vous les communiquer. Dans une précédente recommandation¹, j'ai d'ailleurs déjà recommandé au fournisseur A de mentionner ces données sur les factures individuelles.

Sur les anomalies de facturation relevées

Néanmoins, indépendamment des informations auxquelles je n'ai pas eu accès, j'ai été interpellé par de nombreuses anomalies dans votre facturation, dont certaines remettent en cause son bien-fondé.

➤ L'absence de factures pendant les dix premiers mois

D'après les conditions générales de vente que vous avez souscrites, votre facturation est bimestrielle (tous les deux mois) (art. 7.4 des CGV).

Or, vous avez reçu votre première facture dix mois après votre mise en service (1^{er} mars 2016), ce qui ne vous a pas permis de suivre vos consommations et de lisser vos paiements et vous a contraints à faire face à une facture d'un montant élevé.

Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement équivalent à 100 % de la redevance annuelle de services pour l'année 2016.

Il a mis en œuvre ce dédommagement (105,95 euros TTC) avec la facture n°INV00049677. Toutefois, il a reconnu, dans les observations qu'il m'a adressées, une erreur de calcul. La redevance annuelle a été prise en compte sur la base d'une période de 282 jours au lieu de 305. Le dédommagement aurait donc dû s'élever à 114,60 euros TTC (130 euros HT / 365 jours x 305 jours) au lieu de 105,95 euros TTC. Il en résulte une différence en votre faveur de 8,65 euros TTC qui seront crédités sur votre compte.

➤ Le prix du terme fixe

Sur vos factures sont appliqués deux types d'abonnements :

¹ Voir ma recommandation n°2017-D0834, disponible sur mon site Internet à l'adresse suivante : http://www.energie-mediateur.fr/uploads/recommandations/D2017-00834_recommandation.pdf

- Le terme fixe par logement : 4,88 euros HT pour 2 mois soit 29, 28 euros HT par an,
- La redevance pour service : 21,67 euros HT pour 2 mois soit 130 euros HT par an.

Cette facturation est prévue par les conditions particulières de vente (CPV) :

- Le terme fixe par logement au prix de 159,29 euros HT par an,
- La redevance pour service : 130 euros HT par an par logement.

A la suite de la sollicitation de mes services (cf. annexe 4), le fournisseur A a reconnu que le prix du terme fixe indiqué sur les conditions particulières de vente était erroné (159,29 euros HT/an) et que devait être pris en compte celui figurant sur les factures (4,88 x 6) soit 29,28 euros HT/an.

En effet, sur les CPV a été ajouté par erreur au prix du terme fixe celui de la « *redevance annuelle pour Service* » ($159,29 = 29,28 + 130$), ce qui revenait à facturer deux fois cette redevance.

Je vous confirme qu'aucune de vos factures ne reproduit cette erreur et que le terme fixe annuel 4,88 euros HT pour 2 mois est bien distinct de la redevance annuelle pour service (21,67 euros HT pour 2 mois).

En tout état de cause, il serait nécessaire que le fournisseur A corrige le montant du terme fixe annuel indiqué sur ses conditions particulières de vente auprès de tous les copropriétaires concernés afin qu'ils soient en mesure de vérifier leurs factures.

En outre pour améliorer la compréhension de leurs factures par les consommateurs, le fournisseur A pourrait préciser dans ses conditions particulières de vente, à la date où elles sont signées, les taux de TVA distincts applicables aux montants facturés sous la ligne Abonnement puisqu' un taux de 20 % est appliqué pour la redevance pour service ; un taux de 5,5 % pour le terme fixe. Dans d'autres dossiers que j'ai eus à connaître, un troisième type d'abonnement est facturé au taux de 10 %.

➤ La facture du 3 janvier 2017

La facture du 3 janvier 2017 ne comporte pas le détail des consommations individuelles facturées pour votre logement (7 144,42 kWh), ce qui la rend invérifiable.

➤ La consommation prise en compte pour la chaufferie collective n'est pas en cohérence avec celle relevée par le distributeur Z

Les deux premières factures émises par le fournisseur A se basent sur une consommation de la chaufferie collective anormalement basse au regard de celle relevée par le distributeur Z (cf. *son historique de consommation, annexe 2*).

Ainsi, la facture du 3 janvier 2017 repose sur une consommation de la chaufferie collective de 12 371 m³ du 1^{er} mars au 11 décembre 2016, tandis que le distributeur Z avait relevé pour la même période une consommation plus élevée (18 079 m³ du 25 mars au 25 décembre 2016).

De même, sur la facture du 3 mars 2017, la consommation retenue s'élève à 2 712 m³ pour la période du 12 décembre 2016 au 11 février 2017, tandis que le distributeur Z avait relevé 8 702 m³ du 25 décembre 2016 au 25 février 2017.

Les données de la facture du 3 mai 2017 (5 224 m³ du 12 février au 11 avril 2017) apparaissent plus proches de celles relevées par le distributeur Z (4 648 m³ du 25 février au 25 avril 2017).

Je fais le même constat pour la facture du 3 juillet 2017 (3 105 m³ pour la période du 12 avril au 11 juin 2017). Le distributeur Z a relevé 2 582 m³ du 25 avril au 25 juin 2017.

Ces anomalies de facturation ne semblent pas vous être défavorables puisque la consommation retenue pour la chaufferie collective, base de calcul pour le décompte de vos propres consommations, est inférieure à celle enregistrée.

J'observe également que les index du compteur de la chaufferie collective ne se suivent pas toujours, et ne sont pas cohérents avec ceux relevés par le distributeur Z. Ainsi, la facture de janvier présente un index de fin à 30 393,55 m³; différent de l'index de départ de la facture de

mars : 37 508,20 m³. Cette anomalie se répète sur la facture de mai 2017 dont l'index de départ (46 433,35 m³) est différent de l'index de fin de la précédente facture 40 220,25 m³. La situation nominale est rétablie pour la facture de juillet 2017, qui repart de l'index de fin de celle de mai (51 658 m³ au 11 avril 2017), cohérent avec celui relevé avec le distributeur Z le 25 avril 2017 (52 550 m³).

J'en déduis donc que jusqu'en avril 2017, les index retenus par le fournisseur A pour déterminer la consommation de gaz naturel de la chaufferie n'étaient pas relevés comme mentionnés sur vos factures, mais estimés.

- **Les données relatives aux consommations d'eau chaude et de chauffage ne sont pas cohérentes avec le total des consommations facturées**

La facture du 3 janvier 2017 fait référence à vos consommations qui s'élèvent à 3 667,67 kWh pour la production d'eau chaude sanitaire et à 2 409 kWh de chauffage, soit un total de 6 076,67 kWh. Pourtant 7 144,42 kWh sont finalement facturés.

J'observe des anomalies similaires sur les factures des 3 mars et 3 mai 2017 :

- Pour la facture du 3 mars 2017, la consommation facturée par le fournisseur A (3 960,52 kWh) se révèle supérieure de 337 kWh à la somme des consommations pour l'eau chaude sanitaire (906,27 kWh) et le chauffage (2 717 kWh) ;
- S'agissant de la facture du 3 mai 2017, le fournisseur A facture 2 812,25 kWh, laquelle se révèle inférieure de 724 kWh au total des consommations détaillées (655,88 kWh pour l'eau chaude sanitaire et 2 880 kWh pour le chauffage).

Compte tenu de ces incohérences pour lesquelles je n'ai pas obtenu d'explications de la part du fournisseur A, j'estime que les consommations facturées sur les factures précitées ne sont pas justifiées et ne devraient pas dans ces conditions être recouvrées.

Elles représentent au total 517,41 euros HT soit 620 euros TTC (265,25 euros HT : facture du 3 janvier 2017 ; 146,11 euros HT : facture du 3 mars 2017 ; 106,05 euros HT : facture du 3 mai 2017).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :

- d'annuler l'ensemble des consommations facturées entre les 1^{er} mars 2016 et 11 avril 2017, soit un montant de 620 euros TTC sauf à en justifier du bien-fondé ;
- de vous accorder le dédommagement proposé de 8,65 euros TTC concernant le reliquat à vous rembourser au titre de la redevance annuelle de service en 2016 ;
- de vous apporter des explications sur les différentes clés de répartition en vigueur pour votre contrat au titre de *la part du gaz nécessaire à la production de l'Eau Chaude Sanitaire en période de chauffe et pour le chauffage, et de la clé de répartition entre frais communs et frais individuels*.

Je vous recommande de régler le nouveau solde dont vous serez redevables, conformément à l'échelonnement de paiement convenu avec le fournisseur A.

Je recommande au fournisseur A d'adresser un rectificatif, le cas échéant, à tous les copropriétaires dont les conditions particulières de vente ont été établies avec l'indication d'un montant du terme fixe d'abonnement erroné.

En outre pour améliorer la compréhension de leurs factures par les consommateurs, le fournisseur A devrait préciser dans ses conditions particulières de vente, à la date à laquelle elles sont signées, les taux de TVA applicables aux différents postes tarifaires d'abonnements.

Vous êtes libres 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 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).

Le fournisseur A m'informera dans le délai d'un 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : fournisseur A, distributeur Z