

Monsieur M

Paris, le 17 décembre 2020

N° de saisine : D2020-06712
(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 et au distributeur X concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facturation de vos consommations de gaz naturel par A, et notamment la facture du 4 juin 2019, d'un montant de 606,04 euros TTC, déduction faite des mensualités de 1 040 euros TTC, sur laquelle sont portées vos consommations de gaz du 19 juillet 2018 (43 900 m³) au 22 mai 2019 (45 981 m³), soit 2 081 m³ (23 325 kWh).

Vous estimez que ces consommations sont erronées et ne correspondent pas à votre consommation annuelle de référence de 8 563 kWh. Vous demandez par conséquent la rectification de la facturation et le remboursement du trop-perçu.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur X, mes conclusions sont les suivantes :

Au regard de l'historique de consommations transmis par X vos consommations ne présentent pas d'anomalies et sont cohérentes avec les caractéristiques du logement et les usages déclarés.

À cet égard, je vous précise que les index sont relevés en m³, mais que la facturation se fait en kWh sur la base d'un coefficient de conversion déterminé sous la responsabilité de X. La consommation qui vous a été facturée en kWh correspond bien à celle relevée en m³.

Par ailleurs, la consommation annuelle de référence prévue en début de contrat est prévisionnelle et permet de définir les mensualités. Dans votre cas elle s'est révélée insuffisante par rapport à vos consommations réelles enregistrées après l'entrée dans le logement. C'est pourquoi, afin d'éviter une facture de régularisation trop importante, A l'a revue à la hausse et a augmenté vos mensualités. Les sommes réglées correspondent donc aux consommations et il n'y a pas de trop-perçu.

Toutefois, compte tenu de l'absence d'explications quant à votre facturation et des démarches entreprises, A devrait revoir sa proposition de dédommagement à la hausse.

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

LA CONSOMMATION DE GAZ

D'après l'historique transmis par X, vos consommations entre le 19 juillet 2018 et le 16 novembre 2020 ont atteint (en bleu, les consommations sont estimées) :

Date	Type	Nombre de jours	Index	Consommations en m ³	Consommations en m ³ /Jour	Consommations en m ³ /jour d'un relevé réel à un autre
19/07/2018	Mise en service – relevé		43900			6,77
21/11/2018	Relevé	125	44201	301	2,41	
22/05/2019	Relevé	182	45981	1780	9,78	
04/12/2019	<i>Estimé</i>	196	46531	550	2,81	4,1
09/12/2019	<i>Changement de fournisseur – estimé</i>	5	46572	41	8,20	
04/06/2020	<i>Estimé</i>	178	47845	1273	7,15	
16/11/2020	Relevé	165	48212	367	2,22	

D'après ce court historique et les relèves sur le compteur, vos consommations ont atteint 4,1 m³/jour en été (de mai 2019 à novembre 2020) et 9,78 m³/jour en hiver (de novembre 2018 à mai 2019).

Compte tenu des absences à la relève, les consommations ont été estimées entre le 4 décembre 2019 et le 4 juin 2020, toutefois, les estimations sont cohérentes avec les consommations précédentes.

La consommation moyenne journalière, réelle, du 19 juillet 2018 au 22 mai 2019 a été de 6,77 m³/jour, et celle du 22 mai 2019 au 16 novembre 2020, de 4,1 m³/jour, soit une baisse de vos consommations sur les derniers 18 mois.

Ces consommations sont cohérentes avec les caractéristiques du logement (maison de 65 m²) et les usages déclarés (3 occupants, chauffage au gaz). Je n'ai donc pas d'éléments pour les remettre en cause.

Pour information, il n'est pas rare de constater un niveau de consommation élevé la première année d'occupation d'un nouveau mode de chauffage puisque les usages et les installations ne sont pas encore entièrement maîtrisés.

LA FACTURATION

Vous contestez le volume de gaz porté sur la facture du 4 juin 2019 qui ne serait pas en adéquation avec les index lus par X sur le compteur, ni avec la consommation annuelle de référence évaluée lors de la souscription, à 8 563 kWh.

Pour plus de lisibilité, je reprends ci-après le recto de la facture litigieuse, relatif aux consommations facturées :

► Détail de ma facture

Facture basée sur la dernière relève de votre compteur effectuée par : 45981 le 22/05/2019.

Abonnement de gaz naturel (HT)		Prix par mois	212,60 €				
Offre Esprit Libre du 19/07/2018 au 22/05/2019		20,99	212,60 €				
Consommation de gaz naturel (HT)		Index au	Index au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix du kWh	963,32 €
Période du 19/07/18 au 22/05/19		19/07/18	22/05/19				
		43900	45981	2081	23325	0,0413	963,32 €
Coefficient de conversion de kWh à m3 : 11,21							
Services, prestations et frais annexes (HT)							0,00 €
Bilan Conso et Assistance installation intérieure							INCLUS
E-services (E-facture, E-relève, Espace Client)							INCLUS
Service Relevé Conso							0,00 €
Taxes et contributions (HT, identiques pour l'ensemble des fournisseurs)							224,82 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)							27,72 €
Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN)				23325	0,00845	197,10 €	
TVA (identique pour l'ensemble des fournisseurs)							245,30 €
TVA à 5,5%							13,22 €
TVA à 20%							232,08 €
TOTAL TTC							1646,04 €

Sur cette facture sont portées vos consommations du 19 juillet 2018 au 22 mai 2019, des index 43 900 m³ à 45 981 m³, soit 2 081 m³. Ces consommations correspondent aux index réels lus par X sur le compteur. Vous avez indiqué que le 21 novembre 2018, l'index transmis par X a été de 44 201 m³ et que de ce fait, la consommation qui aurait dû être facturée entre cette date et le 22 mai 2019, aurait dû être de 1 780 m³ et non de 24 541 m³.

Je vous précise que la consommation retenue entre ces deux dates est de 1 780 m³, et celle du 19 juillet 2018 au 22 mai 2019, de 2 081 m³, soit 23 325 kWh. En effet, la consommation en m³ est convertie en kWh selon un coefficient de conversion transmis par X et qui apparaît sur votre facture (j'ai surligné la ligne en jaune).

Il n'y a donc aucune anomalie quant à la facturation des consommations.

S'agissant de la consommation annuelle de référence, celle-ci est définie en début de contrat, mais est prévisionnelle.

Lors de la demande de mise en service auprès du distributeur X, le fournisseur a la possibilité de modifier la consommation annuelle de référence. Il doit se renseigner sur les usages du client lors de la souscription afin de s'assurer de sa cohérence. Elle est ensuite tenue à jour (à compter du 1^{er} avril de l'année suivante), à la suite de la réception d'un relevé couvrant un an de consommation. Celle-ci peut se révéler sous ou surévaluée en cours de contrat, et peut être révisée afin qu'elle corresponde aux consommations réelles dans le logement.

Vos mensualités initiales ont été définies à 85 euros TTC par A à partir selon lui de la consommation annuelle de référence de 8 563 kWh affichée dans le système d'informations de X mais aussi de sa propre estimation à 9 344 kWh compte tenu de vos réponses au questionnaire de consommation.

Quoi qu'il en soit, j'estime que cette évaluation est trop faible au regard des usages que vous avez décrits dans votre saisine. Selon mon outil d'estimation, elle n'aurait pas dû être inférieure à 10 200 kWh. Cependant je ne suis pas en mesure de mettre en évidence un défaut de conseil puisque le fournisseur a précisé que vous aviez rempli un questionnaire pour évaluer votre consommation.

En outre, eu égard à la relève du 21 novembre 2018 qui a mis en évidence des consommations supérieures, celle-ci a été réévaluée à 15 971 kWh ce qui est plus cohérent et les mensualités réajustées à 123 euros TTC/mois.

A la date du relevé du 21 novembre 2018, on pouvait déjà valoriser la facturation environ 455 euros TTC. Sachant qu'il restait à venir la consommation hivernale de novembre 2018 à mai 2019, il était légitime de revoir l'échéancier (10 x 85 euros) à la hausse.

Lors de la relève du 22 mai 2019, ayant entraîné la facture du 4 juin 2019, d'un reliquat de 606,04 euros TTC, les mensualités se sont révélées à nouveau sous-évaluées. Par conséquent, la consommation annuelle de référence a été revue à la hausse et le montant des mensualités augmenté, afin d'éviter une régularisation d'un montant trop important sur la facture suivante.

Par conséquent, il n'y a pas eu de trop-perçu de la part de A et l'augmentation des mensualités était nécessaire.

Pour information, s'agissant de la facture de résiliation du 12 décembre 2019, d'un montant de 402,93 euros TTC en votre faveur, déduction faite des prélèvements de 960 euros TTC, celle-ci a été émise sur la base d'un index de changement de fournisseur estimé par X à 46 572 m³.

A a indiqué que la 17 décembre 2019, vous lui auriez fait parvenir un index à 46 602 m³ au 29 novembre 2019, et un index à 46 877 m³ au 16 décembre 2019. L'index estimé par X serait donc inférieur à celui lu par vous sur le compteur. Toutefois, cette estimation reste cohérente avec votre historique de consommations et ce même index, 46 572 m³ a été transmis à votre nouveau fournisseur pour la mise en service, afin que vous ne soyez pas facturé deux fois pour les mêmes consommations.

Dans le cadre de la médiation, compte tenu de l'absence d'explications apportées en réponse à votre réclamation, A a accepté de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC. Toutefois, compte tenu des démarches que vous avez dû faire eu égard à ce manque d'explications, j'estime qu'il devrait revoir sa proposition à la hausse et vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, compte tenu des désagréments subis.

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

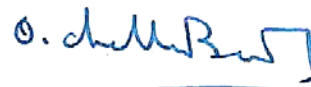
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
X