

Madame S

Paris, le 6 décembre 2024

N° de dossier : **D2024-10370**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

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

Vous contestez la facture de gaz naturel du 27 mai 2024 d'un montant de 558,58 euros TTC après déduction des mensualités réglées à hauteur de 800 euros et de chèques énergies d'un montant global de 322 euros.

Cette facture a mis à votre charge 15 312 kWh de gaz naturel du 1^{er} juin 2022 au 31 mai 2023.

Vous estimez ce montant anormalement élevé compte tenu de vos usages du gaz naturel et de vos anciennes factures.

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

Le niveau global des consommations de gaz naturel enregistré par le compteur litigieux est cohérent avec vos usages. Je ne suis pas en mesure de le remettre en cause.

Le dispositif de télécommunication du compteur a dysfonctionné entre le 1^{er} décembre 2021 et le 29 février 2024, soit au cours d'une période excédant 14 mois. Au cours de cette période, des index sous-estimés ont été pris en compte dans votre facturation. La facture litigieuse ainsi que celle du 18 juin 2024 ont ainsi permis de régulariser vos consommations de gaz du 1^{er} décembre 2021 au 31 mai 2024.

L'article L.224-11 du code de la consommation prohibe de telles régularisations excédant 14 mois. Le distributeur B a corrigé l'index de dépose du compteur afin de conformer votre facturation à cette disposition. Je vous confirme le bien-fondé de cette correction déjà effectuée avant votre saisine de mes services.

En revanche, je recommande au distributeur B de mettre en œuvre son engagement de modifier son lissage de consommation afin que plus de consommation soit facturée au prix du kWh applicable en 2022, ce qui sera avantageux.

Je l'invite également à mettre en œuvre sa proposition de dédommagement compte tenu du délai anormalement long de résolution de cette défaillance.

En tout état de cause, l'augmentation globale des montants mis à votre charge s'explique principalement par la hausse du prix du gaz. En effet, le prix est passé d'environ 3 centimes HT du kWh en 2020 à environ 7 centimes HT du kWh en 2023.

J'invite le fournisseur A à vous accorder le dédommagement proposé ainsi que la facilité de paiement dans l'éventualité d'un solde restant dû.

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

L'ORIGINE DU LITIGE

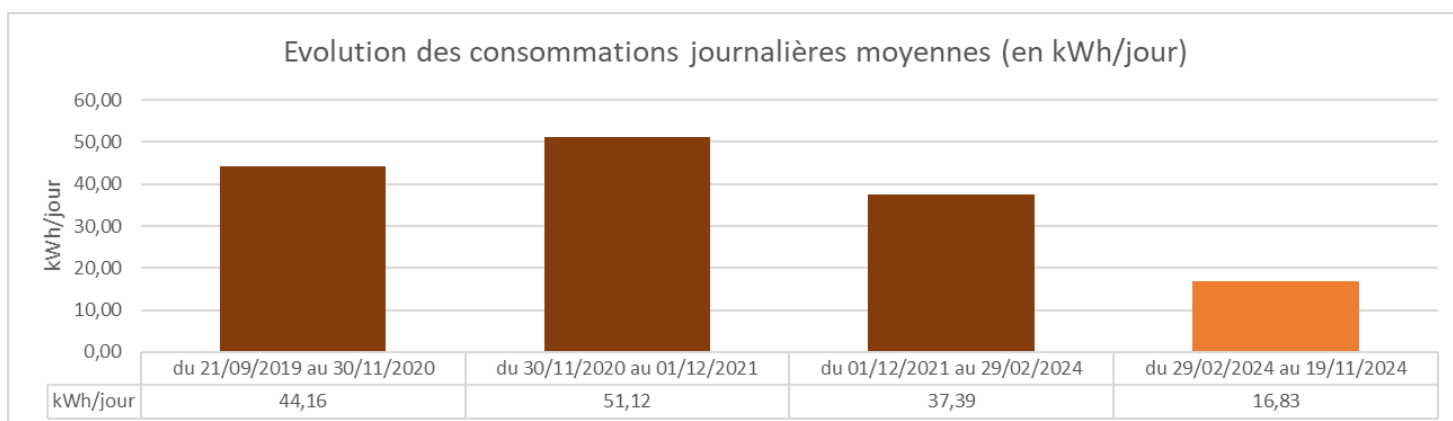
Le dispositif de télécommunication de l'ancien compteur n'a pas fonctionné du 1^{er} décembre 2021 au 29 février 2024, date de remplacement du compteur.

Entre ces dates, des index estimés ont été pris en compte, ce qui a eu pour effet de perturber la facturation alors que vous disposiez d'un compteur communicant.

Compte tenu du délai anormalement long de résolution de cette défaillance, le distributeur B a proposé de vous accorder un dédommagement de 250 euros TTC, ce que j'estime équitable.

LES CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL

À partir des données transmises par le distributeur B, j'ai pu établir l'histogramme ci-dessous (les consommations enregistrées par l'ancien compteur sont représentées en marron) :



Vous indiquez occuper à trois une maison de 145 m². L'année de construction du logement est antérieure à 1949. La production de chauffage et d'eau chaude est assurée par le gaz naturel.

Le distributeur B a confirmé que le dernier index réel télétransmis par l'ancien compteur datait du 1^{er} décembre 2021 et non pas de novembre 2022.

En tenant compte de ces données réelles, le niveau global des consommations de gaz naturel est cohérent avec vos usages et est stable.

S'agissant des consommations enregistrées par le nouveau compteur à compter du 29 février 2024, celles-ci sont plus faibles car par vous n'avez pas utilisé le chauffage.

Je ne suis donc pas en mesure de remettre en cause les consommations de gaz naturel enregistrées par l'ancien compteur.

Le 29 février 2024, un index de dépose de l'ancien compteur à 7 586 m³ a été pris en compte :

Au cours de cette période excédant 14 mois, aucun index réel n'a été transmis par le compteur.

L'article L.224-11 du code de la consommation dispose que « *le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude.* »

Le distributeur B a donc annulé 1 513 m³ au titre de la mise en conformité de sa facturation avec l'article L.224-11 du code de la consommation, en tenant compte d'un index de dépose du compteur à 6 073 m³ au lieu de 7 586 m³. Je vous confirme le bien-fondé de l'annulation effectuée par le distributeur B, qui vous est même plus favorable que mes propres calculs disponibles en annexe 1 de la présente recommandation.

En outre, le distributeur B a commencé à procéder au lissage des consommations à compter du 1^{er} novembre 2022.

Ce lissage a été intégré par le fournisseur A dans le cadre de la facture du 18 juin 2024.

Néanmoins, entre le 1^{er} décembre 2021 et le 30 novembre 2022, aucun lissage n'est effectué.

Seuls 390 m³ sont mis à votre charge soit environ 1 m³/jour contre environ 5 m³ par jour entre le 30 novembre 2022 et février 2024 (2331 m³). Il n'est donc pas équitable que le lissage commence le 30 novembre 2022 alors que le dysfonctionnement a commencé en décembre 2021.

En effet, les prix applicables entre fin 2021 et 2022, en particulier à l'hiver, restent plus avantageux que ceux appliqués principalement en hiver 2023 jusqu'en février 2024.

À la suite des sollicitations de mes services, le distributeur B a accepté de reprendre le lissage en le démarrant au début de la période de dysfonctionnement, soit depuis le 1^{er} décembre 2021.

LA FACTURATION

- **Les prix appliqués**

L'augmentation des montants mis à votre charge s'explique par l'augmentation progressives des prix du gaz naturel depuis 2021.

En 2020, le prix du gaz naturel était inférieur à 3 centimes HT du kWh pour augmenter à environ 7 centimes d'euro HT du kWh en 2023 :

<u>Facture du 16 juin 2020 (prix HT du kWh)...</u>	<u>Facture du 27 mai 2024 prix HT du kWh)</u>
0,0351	0,0578
0,0347	0,0670
0,0331	0,0709
0,0309	0,0760
0,0289	0,0726
0,0284	0,0634

Le prix du kWh ayant plus que doublé, cette évolution explique l'augmentation globale des montants mis à votre charge.

Pour autant, les prix appliqués par le fournisseur A sont identiques à ceux des tarifs réglementés de vente de gaz naturel et des prix repères établis par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) à compter du 1^{er} juillet 2023. Ces prix, gelés par les pouvoirs publics entre octobre 2021 et juin 2023, étaient, à cette époque, compétitifs. Bien qu'ils soient en augmentation, je ne pourrai pas les remettre en cause.

- **Les données facturées**

A partir des données transmises par le fournisseur A, j'ai pu établir le tableau ci-dessous :

Date	Montant en euros TTC après déduction des mensualités	Mensualités	Période	Index de début	Index de fin	m3	kWh
16/06/2023 <i>Facture annulée en mai 2024</i>	350,61 en votre faveur	1172	1/06/2022 au 31/05/2023	3474	4084	610	6799
27/05/2024	558,58	1172	1/06/2022 au 31/05/2023	3474	4843	1369	15312
18/06/2024	584,94	1260	1/06/2023 au 28/02/2024	4843	6073	1230	13763
			29/02/2024 au 31/05/2024	0	242	242	2672

Les factures du 27 mai et du 18 juin 2024 régularisent vos consommations depuis le dernier index réel transmis par l'ancien compteur en date du 1^{er} décembre 2021 jusqu'à l'index du 31 mai 2024.

Néanmoins, cette régularisation est imputable au distributeur B.

Ces factures sont conformes aux données transmises par le distributeur B.

J'invite le fournisseur A à mettre en œuvre sa proposition de dédommagement et de facilité de paiement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur B :

- De revoir le lissage des consommations en tenant compte d'une date de départ au 1^{er} décembre 2021, ce qui permettra une facturation plus favorable ;
- De vous accorder un dédommagement de 250 euros TTC en raison de la défaillance du compteur à l'origine du litige, ainsi qu'il l'a accepté.

Je recommande également au fournisseur A, ainsi qu'il l'a proposé :

- De vous accorder le dédommagement de 25 euros TTC ;
- De vous accorder une facilité de paiement compatible avec vos ressources dans l'éventualité d'un solde restant dû.


Enfin, je vous recommande de vous acquitter de l'éventuel solde restant dû conformément aux modalités convenues.

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision 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 l'acceptez.

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie