



Réf. 480718-248692002/CL

Recommandation n° 2009-022/PG
relative à la saisine de Monsieur B du 16 septembre 2008
concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 juillet 2008 par Monsieur B d'un litige avec le fournisseur de gaz X.

M. B reproche à son fournisseur d'avoir appliqué une répartition prorata temporis du volume de ses consommations entre le 15 juin 2007 et le 10 juin 2008 qui ne correspond pas à sa consommation réelle.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

La facture du 11 juin 2008 de M. B enregistre 38 172 kWh facturés selon trois niveaux de prix différents entre le 15 juin 2007 et le 10 juin 2008 en application des différentes augmentations tarifaires réglementées qui sont intervenues sur cette période.

Par courrier du 19 juin 2008 adressé à son fournisseur X, M. B a contesté cette facture en faisant valoir qu'il ne contestait pas le montant total des kWh consommés, mais qu'il aurait souhaité être facturé suivant le prix du kWh moyen calculé de manière arithmétique.

Par courrier du 16 juillet 2008, le fournisseur X a répondu à M. B de la façon suivante : « *La répartition de votre consommation par rapport au changement de prix s'effectue selon un barème qui dépend de différents éléments (période été/hiver), historique précédent des consommations, tarifs, conditions météo,...) »*

M. B n'est pas satisfait par la réponse de son fournisseur qui lui semble introduire des critères qui relèvent d'événements aléatoires.

Les observations

En réponse à la demande du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis la copie du courrier adressé à M. B le 24 novembre 2008 qui précise les éléments suivants :

« *L'application des changements de prix relevés sur la facture est réalisée conformément à la réglementation en vigueur, au cahier des charges de distribution publique de gaz et aux conditions générales de vente de gaz (article 7.3). Cet article précise qu'en cas de modification de prix entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien prix et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée. Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.* »

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine une contestation portant sur la répartition des kWh facturés pendant une période qui a connu trois augmentations de prix successives.
- Le médiateur rappelle à cet égard que l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures d'électricité et de gaz naturel impose un calcul prorata temporis des consommations facturées en cas de changement de prix : « *la répartition des consommations facturées à l'ancien et au nouveau prix en fonction de la durée de chaque période écoulée ou selon un calcul prorata temporis du prix facturé en fonction de la durée de chaque période écoulée.* »
- La consommation facturée à M. B a été calculée sur la base d'une répartition prorata temporis pondérée par des coefficients climatiques dont le détail figure en annexe des conditions générales de vente du fournisseur X applicables depuis le 1er juillet 2007.
- Le médiateur a déjà eu à connaître cette méthode de facturation (cf. recommandation n° 2008-029) et a rappelé que seule une répartition des consommations prorata temporis, avant et après un changement de prix, était conforme à la réglementation en vigueur. La pondération en fonction de coefficients climatiques du fournisseur X ne répond pas au cadre réglementaire actuel.
- Au demeurant, la méthode de répartition pondérée des consommations du fournisseur X, bien que sans doute plus proche des consommations réelles en moyenne, présente l'inconvénient majeur d'être très difficilement vérifiable par un consommateur.
- Le médiateur relève en outre que les réponses apportées par le fournisseur X à la réclamation de M. B n'ont pas été satisfaisantes.
 - La réponse du 16 juillet 2008 fait en effet référence à « *l'historique des consommations* », aux « *conditions météo* » ce qui a pu apparaître comme relevant de facteurs aléatoires et arbitraires pour M. B.
 - La réponse du 24 novembre 2008 cite les conditions générales de vente du 1er octobre 2002 qui n'étaient plus en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2007. Cette référence erronée n'a pas permis à M. B d'être précisément éclairé sur les modalités de calcul de sa facture.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de recalculer la facture du 25 juin 2008 de M. B sur la base d'une répartition uniquement prorata temporis de ses consommations à chaque mouvement tarifaire.

Le médiateur rappelle à tous les fournisseurs que seule une répartition des consommations purement prorata temporis, avant et après un changement de prix, est conforme à la réglementation en vigueur.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

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

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 16 février 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE