

**Recommandation n° 2010-246/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. G. B.
Département : 54
Représenté par : Union locale CLCV

Fournisseur (s) : X
Distributeur : A
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

M. G. B. est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé B0 auprès du fournisseur X. Le consommateur s'est rapproché de la CLCV pour contester les évolutions de son option tarifaire, dont il a constaté qu'elles étaient supérieures aux évolutions moyennes des tarifs réglementés de gaz naturel qui ont été arrêtées : 6,7% au lieu des 5,5% pour le mouvement tarifaire du 17 avril 2008.

Le fournisseur X a indiqué à plusieurs reprises à M. B. qu'il avait appliqué la réglementation pour la mise en oeuvre des évolutions tarifaires sur la période contestée. Le fournisseur X a en outre indiqué au médiateur qu'il avait adressé un courrier d'information au consommateur, en date du 3 juin 2009, mentionnant les sites internet susceptibles de l'aider à la bonne compréhension de l'application des modifications tarifaires du gaz naturel sur le territoire français.

Ce courrier précise ainsi qu'« *En France, les tarifs réglementés de vente de gaz naturel en distribution publique doivent respecter l'article 7 de la loi du 3 janvier 2003 qui dispose que : « les tarifs réglementés de vente de gaz naturel sont définis en fonction des caractéristiques intrinsèques des fournitures et des coûts liés à ces fournitures. Ils couvrent l'ensemble de ces coûts [approvisionnement, transport, distribution, stockage et coûts commerciaux...]. Ils sont fixés par les ministres chargés de l'économie et de l'énergie, sur avis de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Pour connaître plus en détail les mécanismes de fixation du tarif réglementé, je vous invite tout particulièrement à visiter le site Internet du Ministère de l'industrie ainsi que celui de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) : www.industrie.gouv.fr et www.cre.fr. (...) Par ailleurs, les évolutions du tarif réglementé sont énoncées « en moyenne » ce qui induit une application différenciée selon les tarifs et selon la part fixe (abonnement) ou variable (kWh).* »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation des augmentations tarifaires du tarif réglementé du gaz naturel appliquées par le fournisseur X aux factures du consommateur.

Le médiateur constate que le fournisseur X a répondu à la réclamation du consommateur par un courrier daté du 3 juin 2009. Toutefois, ce courrier est rédigé en des termes trop généraux pour répondre à la demande spécifique de l'intéressé à propos de l'augmentation de son option tarifaire (B0).

En effet, le consommateur ne conteste pas l'évolution des tarifs réglementés dans leur globalité mais uniquement la hausse spécifique de son option tarifaire, supérieure à celle qui a été communiquée dans les médias. Les médias communiquent en effet sur la base d'une évolution moyenne des tarifs, qui pourrait laisser à penser que cette évolution est générale alors qu'il n'en est rien : chaque option tarifaire peut en effet connaître une évolution différente de cette moyenne.

Toutefois, les approximations des médias sur ces évolutions tarifaires ne sont pas des éléments opposables par le consommateur : seules font foi les barèmes complets arrêtés par les ministres en charge de l'énergie et publiés au journal officiel.

Le médiateur constate que ces barèmes complets n'ont pas été systématiquement publiés en annexe des arrêtés ministériels d'évolution des tarifs réglementés de vente du gaz naturel¹ en 2008 et 2009 alors que certains tarifs peuvent connaître des évolutions sensiblement différentes de la moyenne qui figure dans l'arrêté.

C'est sur ce fondement que M. B. a jugé illicites les évolutions de son tarif, différentes de la moyenne publiée au Journal Officiel.

Cette absence de publication du barème au Journal Officiel ne peut être reprochée au fournisseur X.

Le médiateur rappelle qu'il n'est pas compétent pour recommander des solutions aux litiges entre un citoyen et l'administration, mais uniquement entre un consommateur et un fournisseur.

En revanche, le fournisseur X a l'obligation de fournir sur simple demande d'un consommateur les grilles complètes des tarifs réglementés. Rien n'indique qu'il n'ait pas rempli cette obligation et la contestation de M. B. ne porte pas sur ce point.

En outre, le médiateur constate que les barèmes complets des tarifs réglementés ont bien été publiés au Journal Officiel, mais en annexe des avis de la Commission de régulation de l'énergie¹. Ces barèmes, publiés au Journal Officiel, sont donc incontestables, même si leur accès n'est pas aisé.

Le médiateur confirme que les évolutions tarifaires appliquées au tarif B0 de M. B. sont bien celles qui ont été publiées au Journal Officiel : la facturation de M. B. est donc fondée.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie estime que la réclamation auprès du fournisseur X du consommateur est infondée.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le (s) fournisseur (s) et le(s) distributeur(s) le cas échéant informeront 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 pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 2 juin 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

¹ L'arrêté du 17 avril 2008 relatif aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel en distribution publique de Y ne comportait aucun barème en annexe (JORF n°0101 du 29 avril 2008 page 7120 texte n° 2). Le barème complet n'a été publié au journal officiel que le 29 avril 2008, en annexe de l'avis de la CRE sur l'évolution du 17 avril (JORF n°0101 du 29 avril 2008 page 7134).

L'arrêté du 27 mars 2009 « relatif aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel fourni à partir des réseaux publics de distribution de X » ne comportait aucun barème en annexe (JORF n°0075 du 29 mars 2009 page 5560 texte n°3). Le barème complet n'a été publié au journal officiel que le 21 juin 2009, en annexe de l'avis de la CRE sur l'évolution du 1^{er} avril (JORF n°0142 du 21 juin 2009 texte n° 76).