

**Recommandation n° 2010-588/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. C.
Département : 85

Fournisseur(s) : X
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

M. C. est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X. Par courriers des 15 novembre 2008 et 16 mai 2009, il a contesté les estimations de consommations de sa facturation et la répartition de celles-ci lors des évolutions tarifaires de l'année 2008 (1^{er} janvier, 30 avril et 15 août). Il a indiqué que les consommations facturées au prix antérieur à la hausse ont été minorées alors que celles facturées au nouveau prix ont été majorées ; il s'estime donc lésé.

Par courrier du 28 avril 2009, le fournisseur X a indiqué à M. C. que son rythme de facturation était bimestriel avec six factures par an dont deux basées sur un relevé de son compteur prévu en février et août sous réserve de sa présence, son compteur étant inaccessible, et quatre basées sur des estimations.

Il lui a rappelé l'article 7.2 de ses conditions générales de vente qui prévoit qu' « une facture basée sur index estimés est payable dans les mêmes conditions que les factures basées sur index relevés » et l'article 7.3 : « En cas de modification des 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. »

Il lui a joint le détail des calculs réalisés pour sa facturation depuis le 24 décembre 2007. Enfin, il lui a accordé un geste commercial de 25 euros TTC.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

« Nous avons répondu le 5 décembre 2008 à Monsieur C. concernant sa contestation dans la répartition des prix de sa facture du mois de septembre 2008 et sa demande de précisions sur les relevés semestriels. Nous avons informé notre client que les relevés semestriels n'ont jamais été suspendus contrairement à ce qu'il pense. Toutefois, nous lui avons rappelé qu'elles ne peuvent se faire qu'en sa présence puisque son compteur est à l'intérieur du logement et donc inaccessible aux releveurs. Nous avons également précisé à notre client les modalités prévues selon les Conditions Générales de Ventes applicables durant la période contestée, en matière d'évolutions de prix. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation du mode de répartition des consommations facturées pendant une période qui a subi plusieurs évolutions tarifaires.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que la réglementation en vigueur impose aux fournisseurs une facturation sur la base de l'énergie réellement consommée une fois par an mais les autorise à émettre des factures estimatives, y compris pour déterminer les consommations avant et après une évolution de prix.

Toutefois, l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures d'électricité et de gaz naturel précise que l'affichage doit faire apparaître « 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. »

Or, le fournisseur X n'applique pas un prorata temporis simple mais un prorata temporis profilé qui est pondéré par des coefficients mensuels saisonnalisés. Le fournisseur ne précise pas non plus si cette méthode est opposable à M. C., dans la mesure où il n'indique pas s'il lui a effectivement communiqué les nouvelles conditions générales de vente qui décrivent cette méthode.

De plus, dans le cas d'espèce, l'index retenu pour la facture semestrielle de mars 2008, estimé par le distributeur, a été utilisé par le fournisseur comme un index relevé, ce qui a faussé la répartition estimée des consommations avant et après chaque changement de prix. Enfin, les trois mouvements tarifaires enregistrés la même année ont considérablement complexifié la facturation.

Compte tenu de ces éléments, les interrogations soulevées par le consommateur étaient légitimes et les réponses apportées par son fournisseur ne peuvent être considérées comme satisfaisantes.

Afin de déterminer si le consommateur a effectivement été lésé, le médiateur national de l'énergie a comparé la facturation opérée par le fournisseur X (1) avec deux autres calculs :

- (2) Un calcul sur la base d'une nouvelle répartition, ne tenant pas compte de l'index estimé par le distributeur GRDF en mars 2008, mais avec les coefficients de pondération climatiques du fournisseur X ;
- (3) Un calcul avec une répartition purement prorata temporis des consommations.

- Période prise en compte (entre 2 relevés): 26 octobre 2007 au 29 août 2008
- Consommation totale sur la période : 19 070 kWh

(1) Facturation opérée par le fournisseur X :

- 4 303 kWh à 0,03720 euros HT, soit 160,07 euros HT
- 11 288 kWh à 0,03870 euros HT, soit 436,85 euros HT
- 3 215 kWh à 0,04060 euros HT, soit 130,53 euros HT
- 264 kWh à 0,04230 euros HT, soit 11,17 euros HT
- Soit un total de **738,62 euros HT**

- (2) Facturation sur la base d'une nouvelle répartition sans tenir compte de l'index estimé par GRDF, sur la base des coefficients climatiques de X :

- du 26/10/07 au 31/12/07 : 5 605 kWh à 0,03720 euros HT, soit 208,51 euros HT
- du 1/01/08 au 30/04/08 : 11 791 kWh à 0,03870 euros HT, soit 456,31 euros HT
- du 1/05/08 au 14/08/08 : 1 547 kWh à 0,04060 euros HT, soit 62,80 euros HT
- du 15/08/08 au 29/08/08 : 127 kWh à 0,04230 euros HT, soit 5,37 euros HT
- Soit un total de **732,99 euros HT**

- (3) Facturation sur la base d'une répartition prorata temporis uniquement des consommations :

- 4 546 kWh à 0,03720 euros HT, soit 169,11 euros HT
- 6 315 kWh à 0,03870 euros HT, soit 244,39 euros HT
- 5 367 kWh à 0,04060 euros HT, soit 217,90 euros HT
- 2 842 kWh à 0,04230 euros HT, soit 120,22 euros HT
- Soit un total de **751,62 euros HT**

Il en ressort que la facturation mise en œuvre par le fournisseur X, nonobstant la question de sa conformité avec la réglementation et son opposabilité au client, est à l'avantage du consommateur par comparaison avec la facturation sur la base d'une répartition prorata temporis uniquement.

Toutefois, le fait d'utiliser un index estimé comme un index réel a faussé légèrement la facturation (de l'ordre de 1%). Cet écart dépend d'un index estimé par le distributeur A que le fournisseur X ne peut modifier, ni à la hausse ni à la baisse. Le médiateur ne saurait donc conclure à une pratique intentionnelle du fournisseur X visant à surfacturer le consommateur, même de 1%.

Toutefois, dans la mesure où le distributeur n'a l'obligation de communiquer au fournisseur qu'un relevé de compteur par an, il appartient à ce dernier de répartir convenablement les consommations de ses clients lorsqu'il ne dispose que d'un seul relevé. Le médiateur est conscient qu'il est difficile de mettre en œuvre une telle répartition, pour l'ensemble des clients résidentiels. Cependant, dans le cadre du traitement d'une réclamation, il appartient au fournisseur d'en tenir compte et de corriger la répartition des consommations sur l'ensemble de la période réelle de consommations en neutralisant l'index estimé intermédiaire. Le remboursement de la différence de facturation constaté ici (5,63 euros HT) est donc justifié.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser M. C. la différence de facturation (5,63 euros HT) et de lui accorder un dédommagement de 25 euros TTC, en plus des 25 euros TTC déjà versés, pour les explications insuffisantes sur sa facturation.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. 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 17 novembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE