

Paris, le 20 novembre 2014

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-1550

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Tout d'abord, vous indiquez avoir souscrit, le 15 novembre 2011, un contrat de fourniture de gaz naturel (prix non réglementé) et un contrat de fourniture d'électricité. Un an après, vous avez constaté ne pas être facturés au titre de la fourniture du gaz naturel. Vous avez donc contacté le service clients du fournisseur Y pour lui faire part de cette anomalie. Selon vous, ce dernier n'a pas su vous fournir d'explications à cette situation.

Vous avez cherché, à plusieurs reprises, à joindre votre fournisseur pour régulariser vos paiements et comprendre l'origine de ce dysfonctionnement. Une conseillère vous a finalement indiqué que pour des raisons techniques et tarifaires, vous deviez résilier votre contrat de fourniture de gaz et changer de fournisseur. La résiliation et le changement de fournisseur ont été effectifs au 8 avril 2013.

Vous contestez néanmoins le bien-fondé de la facture rectificative du 14 mars 2013 (2 691,05 euros TTC) qui met à votre charge au titre de vos consommations de gaz :

- 4 100 m³ pour la période du 15 novembre 2011 au 29 janvier 2013 ;
- 79 m³ (sur la base d'une estimation) pour la période du 30 janvier au 9 février 2013.

En désaccord avec les montants figurant sur cette facture, vous avez contacté votre fournisseur par téléphone et par lettre recommandée. Le 8 avril 2013, il vous aurait assuré que ce litige serait résolu dans les meilleurs délais. Cependant, à ce jour, vous n'avez pas reçu de solution satisfaisante et continuez de recevoir des courriers de relance en paiement, des avis téléphoniques et des SMS vous avertissant d'une coupure imminente de votre énergie. Ces relances ont cessé depuis que vous m'avez saisi.

Vous souhaitez vous acquitter des sommes dues. Néanmoins, vous considérez que votre consommation a été surestimée et remettez en cause l'index retenu pour la mise en service de votre contrat (0 m³). Vous considérez par ailleurs avoir subi un préjudice important du fait du défaut de facturation régulière de votre consommation.

Vous estimez enfin que le fournisseur Y devrait réparer ce préjudice en vous dédommageant de manière plus importante que ce qui vous a été proposé.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Page 1 sur 4

Vous indiquez avoir souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur Y le 8 novembre 2011. Vous m'avez d'ailleurs transmis la copie des conditions particulières de vente signées par vos soins.

Tout portait donc à croire que le contrat était actif.

Le 20 novembre 2012, vous avez contacté le fournisseur Y afin de lui indiquer qu'aucune facture n'avait été émise au titre de votre contrat de fourniture de gaz. Ce n'est qu'à cette occasion que ce dernier vous a indiqué ne pas être en mesure de vous proposer de contrat pour cette énergie.

Le fournisseur Y fait valoir que vous habitez dans une commune dont le tarif de distribution de gaz est « non péréquéé 1 », et que le contrat proposé répond à des conditions techniques spécifiques, ce qui le rend indisponible dans votre commune.

En effet, le fournisseur Y n'assure pas la fourniture de gaz naturel dans votre commune. Il ne s'agit pas d'une situation qui lui est imposée mais qui relève d'un choix stratégique ou commercial de sa part. Lorsque les tarifs ne sont pas péréqués, ils impliquent un tarif d'acheminement plus élevé que le fournisseur a le choix de répercuter dans son prix de vente pour équilibrer ses coûts.

Partant de ce constat, le fournisseur Y n'aurait pas dû vous faire souscrire ce contrat. Il est étonnant que son système d'informations n'ait pas détecté cette erreur instantanément. Seule votre insistance face à la non réception de factures de gaz a permis de mettre au jour l'anomalie, un an plus tard, ce qui a été à l'origine de l'importante régularisation mise à votre charge (2 691 euros TTC).

En outre, s'étant rendu compte de son erreur, le fournisseur Y vous a demandé de changer de fournisseur, ce que vous avez accepté. La résiliation du contrat initial en a découlé.

Tout au long de cette affaire, je constate que vous avez fait preuve de vigilance et de bonne volonté vis-à-vis du fournisseur Y. Vous êtes à l'origine de la découverte du dysfonctionnement dans l'enregistrement de votre contrat et avez accepté de résilier votre contrat pour des raisons non prévues par les conditions générales de vente que vous avez souscrites.

Le fournisseur Y, en revanche, a tardé à répondre à vos sollicitations et ne vous a pas adressé de courrier circonstancié pour vous expliquer les raisons des anomalies constatées. Les conseillers des services clients n'ont pas été en mesure de vous renseigner lorsque vous leur avez signalé, dès novembre 2012, l'absence de facturation de votre consommation de gaz. C'est par téléphone que l'on vous a indiqué en février 2013, soit plus de 3 mois après votre premier appel, qu'il était impossible au fournisseur Y d'assurer votre fourniture de gaz naturel et qu'il était impératif que vous changiez de fournisseur. A la suite de ce changement, effectué le 9 février 2013 et effectif au 8 avril 2013, vous avez contesté votre facture de régularisation car on vous avait indiqué au téléphone que vous n'auriez pas à supporter vos consommations antérieures non facturées. Vous n'avez pas obtenu de réponse de votre fournisseur.

En outre, les courriers de relance en paiement des 22 et 28 mai 2013 comportaient des menaces de coupure ou de réduction d'énergie de votre fourniture d'électricité tandis que les sommes impayées ne concernaient à ce moment que la régularisation de votre consommation de gaz et que vous aviez changé de fournisseur. Vos deux contrats de fourniture d'énergie étant distincts, ces menaces étaient nulles et non avenues.

Je constate que le fournisseur Y vous a accordé plusieurs gestes commerciaux peu conséquents au vu des désagréments subis (120 euros TTC) et que ce n'est qu'après la saisine de mes services qu'il a consenti à vous accorder une somme plus importante (250 euros TTC).

¹ Il s'agit du tarif d'acheminement fixé pour les nouvelles concessions raccordées en gaz depuis 2005 en application des dispositions combinées de l'article L 452-1 et L 432-6 du Code de l'énergie. Les modalités de calcul des tarifs pour la desserte de ces nouvelles concessions sont déterminées par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) (L 452-2 du Code de l'énergie). La commune de C. fait partie du réseau concédé du distributeur A en application de l'arrêté du 15 avril 2009 (délibération de la CRE du 19 février 2009). Pour l'application des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, la commune de C. est rattachée à la zone tarifaire 4.

Enfin, la résiliation de votre contrat et le changement de fournisseur n'ont pas été suivis de l'émission d'une facture de résiliation. Vous n'avez reçu qu'une « facture rectificative » faisant état d'un index estimé (4 179) au 9 février 2013. Il a fallu que vous demandiez à votre fournisseur une facture de résiliation sur la base d'un index relevé pour finalement la recevoir en date du 6 novembre 2013 (index relevé : 4 491), soit sept mois après la résiliation effective de votre contrat, ce qui est contraire aux dispositions prévues par l'article L 121-89 du Code de la consommation qui impose une facture de résiliation dans un délai de 4 semaines à compter de la résiliation du contrat.

Concernant l'index de mise en service :

Vous contestez le bien-fondé de l'index 0 m³ retenu pour la mise en service de votre contrat.

A l'appui de votre contestation, vous dites ne pas avoir inscrit le relevé de départ sur votre contrat car l'agent du distributeur A qui a mis en service votre installation le 15 novembre 2011 vous aurait affirmé qu'un technicien viendrait relever l'index.

Selon le fournisseur Y, l'index de départ doit être noté sur le contrat par le client. En l'absence d'une telle indication, il a pris en compte l'index 0 m³ transmis par le distributeur A.

Il apparaît difficile de contester cet index n'ayant en ma possession aucun document (état des lieux par exemple) qui pourrait appuyer cette contestation.

En outre, vous avez indiqué que ce logement venait d'être raccordé quand l'agent du distributeur A a mis en service votre installation. Dans ces conditions, il ne paraît pas étonnant que le compteur ait été posé à 0 m³.

Par ailleurs, la prise en compte de cet index de mise en service à 0 m³ implique une consommation journalière moyenne de 12,97 m³ du 15 novembre 2011 au 13 avril 2012, ce qui est cohérent avec la consommation postérieure (9,04 m³ pour la période du 12 octobre 2012 au 14 octobre 2013).

En effet, la différence s'explique par les périodes concernées : la première s'étend de novembre à avril et comprend quasi exclusivement la période hivernale tandis que la seconde couvre une année complète.

Compte tenu de ce qui précède, je ne dispose d'aucun élément me permettant de remettre en cause la consommation enregistrée.

Enfin, je prends acte du plan de paiement, en vingt-quatre mois, proposé par le fournisseur Y pour le règlement du solde restant dû.

Je recommande donc au fournisseur Y :

- de prendre en charge la moitié des consommations qu'il vous a facturées au titre des désagréments entraînés par les anomalies survenues dans la souscription de votre contrat,
- de mettre en place le plan de paiement proposé sur 24 mois pour le règlement du solde restant dû.

Je vous recommande de vous conformer au plan de paiement qui sera convenu.

Je recommande au fournisseur Y de prévoir des alertes spécifiques dans son système d'informations pour les zones géographiques sur lesquelles il ne souhaite pas commercialiser d'offres de fourniture de gaz naturel

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si votre fournisseur refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

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

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert