

Monsieur R.P

XX

XXXXX

Paris, le 20 juin 2017

Dossier suivi par : XXXX

N° de saisine : D2017-00874

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne les deux contrats de fourniture de gaz naturel (LE T-XXXX et LE T-XXXXX) de la SARL XXXX auprès du fournisseur A dans le cadre d'un changement de fournisseur (passage du fournisseur B au fournisseur A), en octobre 2014.

Ces contrats concernent les deux points de comptage et d'estimation (PCE) rattachés à deux appartements situés respectivement au 2^{ème} et au 3^{ème} étage :

- PCE XXXXXXXXXXXXXXX ;
- PCE XXXXXXXXXXXXXXX.

Vous reprochez au fournisseur A le manque de clarté de sa facturation, ce qui vous a conduit à stopper le mode de paiement par prélèvement automatique et à ne régler par chèque que les sommes réclamées qui étaient selon vous cohérentes et justifiées.

Vous précisez que les deux appartements ont été vendus en mars 2016 et que le fournisseur A a été informé par courrier du 4 mars 2016 de votre demande de résiliation, effective depuis le 7 mars 2016.

Vous sollicitez une facturation claire, basée sur la consommation réelle des deux appartements ainsi que la révision du solde réclamé par A tenant compte de l'ensemble de vos règlements (de 1 347,97 euros TTC).

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations des fournisseurs B et A et du distributeur Y (jointes en annexe).

1. Sur le niveau des consommations enregistrées

Vos contrats ont été mis en service le 1^{er} octobre 2014 et résiliés le 7 mars 2016, sur la base des index suivants :

- PCE XXXXXXXXXXXXXXX : 8 549 à 10 634 m³ ;
- PCE XXXXXXXXXXXXXXX : 9 622 à 11 050 m³.

La consommation totale au cours de la période contractuelle chez le fournisseur A a donc, respectivement, été de 2 085 m³ (20 268 kWh) et 1 428 m³ (13 919 kWh) répartis de la façon suivante :

- PCE XXXXXXXXXXXXXXXX :

Date	Jours	Index	Consommation en m³	m³/jour	Fournisseur
1/10/2014		8 549 (estimé)			
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR B VERS FOURNISSEUR A					
1/10/2014		8 549 (estimé)			A
13/02/2015	132	9 937	1 388	10,52	
1/09/2015	198	11 481 (estimé)	1 544	1,94	
12/02/2016	161	10 634	-847		
7/03/2016	25	10 634	0	0	
RESILIATION CHEZ LE FOURNISSEUR A					

- PCE XXXXXXXXXXXXXXXX :

Date	Jours	Index	Consommation en m³	m³/jour	Fournisseur
1/10/2014		9 622 (estimé)			
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR B VERS LE FOURNISSEUR A					
1/10/2014		9 622 (estimé)			A
13/02/2015	132	10 320	698	5,29	
14/08/2015	181	10 922	602	3,33	
12/02/2016	178	11 050	128	0,72	
7/03/2016	25	11 050	0	0	
RESILIATION CHEZ LE FOURNISSEUR A					

Je ne constate pas d'anomalie au niveau de l'enregistrement des consommations et vous ne le contestez pas.

2. Sur la facturation du PCE XXXXXXXXXXXXXXXX

Il faut noter que la facture 820343261 d'un montant de 100,53 euros TTC a été annulée par l'avoir 600006727 d'un montant de -100,53 euros TTC. De la même manière, la facture 820578943 d'un montant de 178,26 euros TTC a été annulée par l'avoir 600009980 d'un montant de -78,26 euros TTC.

J'ai analysé le bilan de facturation transmis par le fournisseur A :

N° Facture	Date	Montant	Consommation facturée en kWh	Consommation estimée	Ajustement
820260330	11/2014	92,57	1 081		
820269332	12/2014	168,38	2 064		
820280421	01/2015	230,95	2 875		
820297399	10/02/2015	246,06	3 007		
820304986	24/02/2015	-73,37	-1 113	3 321	-4 434
820319989	25/03/2015	173,19	2 082		
810182144	13/05/2015	90,05	1 025	1 158	-133
820360654	12/06/2015	69,07	759		
820376517	8/07/2015	40,34	394		
810188645	10/08/2015	27,31	221		
820414700	11/09/2015	39,96	380	484	-104
820433503	12/10/2015	10,62	10		
820444346	26/10/2015	95,39	1 081		
810200534	16/12/2015	-55,48	-825	168	-993
820498960	7/01/2016	24,72	188		
810208364	10/02/2016	253,11	3 007		
810215117	20/04/2016	558,02	-1 288		
820551981	4/03/2016	-72,64	-1 029	1 963	-2 992
A		1 918,25 euros TTC	13 919 kWh		

Il en ressort que votre facturation totale s'est élevée à 1 918,25 euros TTC. Celle-ci met bien à votre charge 13 919 kWh (1 428 m³). Elle est donc conforme aux données transmises par le distributeur Y.

Par ailleurs, la facture du 20 avril 2016 d'un montant de 558,02 euros TTC inclut des frais de résiliation anticipée de 551,88 euros HT.

Compte tenu de ce qui précède, je n'ai pas identifié d'erreurs susceptibles de justifier une correction. La facturation reflète bien la consommation enregistrée pour chaque PCE.

Néanmoins, je n'ai pas été en mesure de vérifier les factures que vous m'avez transmises, car certains éléments ne m'ont pas paru cohérents :

- Sur les factures basées sur un relevé, les consommations précédemment estimées sont réévaluées et ventilées différemment, mais aucun détail ne figure sur la justification de cette nouvelle répartition, difficile à comprendre :
 - à titre d'illustration, sur la facture du 12 juin 2015, les quantités facturées de février à avril 2015 (3 272 + 1 998 + 1 158) diffèrent par rapport à la facture précédente du 13 mai 2015 (3 251 + 1 962 + 1 137), sans autre précision ;
- Le détail des quantités facturées ne peut être recoupé avec les consommations enregistrées telles qu'elles résultent des relevés mentionnés sur la facture, comme l'illustre la facture du 20 avril 2016 : les quantités consommées entre août 2015 et février 2016 s'élèvent à 1 263 kWh alors que les quantités facturées s'élèvent à 1 244 kWh ;
- Les ajustements de consommation calculés entre les estimations d'une facture à l'autre sont différents de ceux que l'on peut calculer à partir des données de facturation :
 - à titre d'illustration, sur la facture du 13 mai 2015, l'ajustement calculé porte sur - 190 kWh (3 321 + 2 082 - 3 251 - 1 962) sur la période de février à mars 2015 mais est affiché avec une valeur de - 133 kWh (- 84 - 49) sur le bilan de facturation ;

- Certaines valeurs ne sont pas cohérentes, sur une même facture :
 - sur la facture du 13 mai 2015, la consommation facturée pour le mois d'avril n'est pas la même au recto (1 158 kWh) et au verso (1 137 kWh) ;
 - sur la facture du 20 avril 2016 apparaît une consommation négative de 1 288 kWh au recto de la facture qui n'apparaît nulle part au verso.
- La nature des index est différente d'une facture à l'autre :
 - sur la facture du 24 février 2015, les « quantités facturées » d'octobre 2014 à janvier 2015 sont typées comme relevées (r) alors qu'elles sont typées estimées (e) sur la facture précédente du 10 février 2015 ;
- Certains index apparaissent incohérents :
 - Sur la facture du 16 décembre 2015, apparaît au 31 octobre 2015 un index auto-relevé à 0 m³ mais une consommation de 88 kWh depuis le 30 septembre 2015.

Tout ceci rend la facturation du fournisseur A complexe et difficilement vérifiable sans des explications circonstanciées qui n'ont pas été apportées.

3. Sur la facturation du PCE XXXXXXXXXXXXXXXX

La facture 820343260 d'un montant de 748,31 euros TTC a été annulée par l'avoir 600006729 d'un montant de -748,31 euros TTC. De la même manière, la facture 820578942 d'un montant de 120,41 euros TTC a été annulée par l'avoir 600009980 d'un montant de -120,41 euros TTC.

J'ai analysé le bilan de facturation transmis par A :

N° Facture	Date	Montant	Consommation facturée en kWh	Consommation estimée	Ajustement
820260329		-52,26	998		
820269331		111,57	1905		
820280420		147,77	2 654		
820297398	10/02/2015	158,22	2 776		
820304985	24/02/2015	324,43	6 119	5 318	801
820319988	25/03/2015	115,51	1 922		
810182146	13/05/2015	3 153,62	66 895	18 776	48 119
820360653	12/06/2015	41,20	429		
810189861	27/08/2015	-3351,23	-67 438	11	-67 449
810189863	27/08/2015	20,78	10		
820414699	11/09/2015	636,94	12 321	2 103	10 218
820433502	12/10/2015	35,39	300		
820444345	26/10/2015	70,54	998		
810200530	16/12/2015	-45,05	-1 298		
820498959	7/01/2016	153,91	2 654		
820520708	5/02/2016	-113,40	-2 654		
820549436	3/03/2016	133,33	2 170		
810215126	20/04/2016	103,58	-10 493	-1 593	-8 900
A		1 644,85 euros TTC	20 268 kWh		

Il en ressort que votre facturation totale a été de 1 644,85 euros TTC. Celle-ci met bien à votre charge 20 268 kWh (2 085 m³). Elle est donc conforme aux données transmises par le distributeur Y. Les montants sont cohérents avec les quantités facturées.

Il est à noter que ce montant n'inclut pas la déduction de 150 euros TTC correspondant au dédommagement que le fournisseur A vous a accordé. Ce dédommagement a été intégré à la facture du 13 mai 2015, de telle sorte que le solde de celle-ci est passé à 3 003,62 euros TTC. Vous êtes donc redevable au titre de ce PCE de 1 494,85 euros TTC (1 644,85 - 150).

Par ailleurs, la facture du 20 avril 2016 d'un montant de 103,58 euros TTC inclut des frais de résiliation anticipée de 524,95 euros HT.

J'ai relevé des anomalies de présentation similaires pour la facturation du PCE 01502604901353.

S'agissant du niveau des consommations, le fournisseur A a surestimé la consommation du PCE 01599855197337 en mai (66 895 kWh sur la période du 1^{er} au 30 avril 2015) et septembre 2015 (12 321 kWh sur la période du 1^{er} août au 1^{er} septembre 2015). Si ces surestimations ont par la suite fait l'objet d'une régularisation, elles n'étaient pas fondées au regard de l'historique de consommation (13 339 kWh relevés par le distributeur Y du 1^{er} octobre 2014 au 13 février 2015) et ont contribué à aggraver le litige. En effet, elles ont donné lieu à des factures de montant anormalement élevé (factures des 13 mai 2015 de 3 153,62 euros TTC et 11 septembre 2015 de 636,94 euros TTC), qui vous ont conduit à faire opposition au prélèvement automatique et à régler vos factures par chèque en fonction de ce que vous estimiez fondé.

J'estime qu'il était normal que vous doutiez dans ce contexte du bien-fondé de votre facturation et des sommes réclamées.

Le fournisseur A vous a déjà accordé un dédommagement de 150 euros TTC. Si cela va dans le bon sens, j'estime ce montant insuffisant au regard des démarches entreprises pour obtenir des explications (1^{er} courrier de réclamation du 16 octobre 2015) qui n'ont pas été apportées à ce jour.

4. Sur la conformité de la présentation des factures du fournisseur A

J'ai constaté que la facturation du fournisseur A ne respectait pas l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Cet arrêté s'applique en effet aux factures de professionnels consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an, ce qui est le cas des PCE de la SARL XXXX.

J'ai notamment relevé à partir de l'analyse des factures jointes au dossier, 14 points de non-conformité regroupés en annexe.

Par exemple, les factures ne mentionnent pas :

- Concernant le traitement des réclamations :

- Les coordonnées du service compétent au sein du fournisseur A pour traiter les réclamations ;
- Les horaires d'accès au service clientèle du fournisseur A ;
- L'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie, accompagnées de la mention « *En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès du fournisseur A n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie* ».

- Concernant les données de facturation :

- Le numéro de référence du compteur de gaz ;
- La période durant laquelle le client peut transmettre des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission ;
- Les informations nécessaires pour comprendre les régularisations de consommation effectuées à la suite d'un relevé (période, nombre de kWh concernés) ;
- Le nombre de m³ facturés (ancien index à nouvel index), avec le coefficient de conversion appliqué ;
- Si les consommations facturées ont été estimées par le fournisseur A ou le distributeur Y.

En outre, je note que les avoirs sont « à déduire de votre prochain règlement » (ex : avoir de 113,40 euros sur la facture du 5 février 2016). Or, les trop-perçus supérieurs à 50 euros doivent être remboursés par le fournisseur dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

Il conviendrait donc que le fournisseur A mette sa facturation, à destination des clients non résidentiels consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an, en conformité avec la réglementation.

5. Sur les règlements effectués et le solde réclamé

Au titre du PCE 01599855197337, vous avez réglé au A 462,67 euros TTC :

- 59,31 euros TTC ;
- 35,39 euros TTC ;
- 147,77 euros TTC ;
- 158,22 euros TTC
- 41,20 euros TTC ;
- 20,78 euros TTC.

Vous restez donc redevable de 1 032,18 euros TTC (1 494,85 - 462,67).

Au titre du PCE 01502604901353, vous avez réglé au A 885,30 euros TTC :

- 92,57 euros TTC ;
- 168,38 euros TTC ;
- 230,95 euros TTC ;
- 246,06 euros TTC
- 69,07 euros TTC ;
- 40,34 euros TTC ;
- 27,31 euros TTC ;
- 10,62 euros TTC.

Vous restez donc redevable de 1 032,95 euros TTC (1 918,25 - 885,30).

6. Sur la facturation de frais de résiliation anticipée

L'article 14.3.2 des Conditions générales de vente du fournisseur A (version du 14 juillet 2014 applicable aux deux contrats) prévoit en cas de résiliation anticipée à l'initiative du client, le versement des frais de résiliation suivants :

- un forfait de 200 euros auquel s'ajoute ;
- un montant calculé selon la formule suivante : 10 euros x la Consommation Annuelle de Référence (en MWh) x le Nombre de mois restant jusqu'au terme du contrat, le résultat obtenu étant divisé par 12.

Il est précisé au dernier paragraphe de l'article 14.3.2 que ces frais sont dus sauf dans l'hypothèse d'« une demande de résiliation émanant d'un Client non domestique consommant moins de 30 MWh/an pour revenir au tarif réglementé de fourniture de gaz naturel ».

Dans le cas présent, vos deux contrats ont été résiliés lorsque vos successeurs ont demandé leur mise en service. Le fournisseur A est donc fondé à vous facturer des frais de résiliation anticipée.

Le montant facturé par le fournisseur A est de 524,95 euros HT pour le PCE XXXXXXXXXXXXXXX (facture n°810 215 126 du 20 avril 2015) et 558,02 euros HT pour le PCE XXXXXXXXXXXXXXX (facture n°810 215 117 du 20 avril 2016).

Suivant les modalités de calcul de l'article 14.3.2, je retrouve un montant similaire :

- Pour le PCE XXXXXXXXXXXXXXX : $200 + (10 * 12.998 * 31) / 12 = 535,78$ euros ;
- Pour le PCE XXXXXXXXXXXXXXX : $200 + (10 * 14.075 * 31) / 12 = 563,60$ euros.

Il conviendrait toutefois que le fournisseur A vous détaille son calcul dans les suites données à ma recommandation.

Après une analyse détaillée des éléments du dossier, je recommande au fournisseur A de :

- justifier sa facturation en cohérence avec le bilan de facturation qu'il a transmis avant de poursuivre le recouvrement du solde ;
- vous accorder un dédommagement complémentaire de 150 euros TTC ;
- vous préciser le détail de son calcul des frais de résiliation anticipés facturés.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de mettre ses factures de gaz naturel destinées à la clientèle professionnelle consommant moins de 30 000 kWh par an, en conformité avec les dispositions de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Je transmets cette recommandation pour information à la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence, et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), qui est chargée de s'assurer de la bonne application des dispositions de l'arrêté précité par les fournisseurs concernés.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Je vous remercie de m'informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier à l'aide de l'enquête de satisfaction ci-jointe si vous acceptez ma recommandation.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques pour améliorer le service rendu au consommateur et je vous remercie par avance de votre contribution.

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Fournisseur A
Fournisseur B
Distributeur Y
XXXX