

Paris, le 25 mai 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXX  
N° de saisine : D2016-00160

Objet : Recommandation de solution à votre litige

Monsieur,

Vous contestez :

- l'absence d'édition de facture entre celle du 11 avril 2014 de 110,43 euros TTC et celle du 11 janvier 2016 de 954,35 euros TTC ;
- la facture de résiliation du 15 mars 2016 de 20,20 euros TTC et le solde à régler de 1 311,21 euros TTC ;
- le traitement insatisfaisant de vos réclamations.

J'ai analysé les observations que le fournisseur A et le distributeur Z m'ont adressées sur SOLLEN (jointe en annexe).

Le fournisseur A a émis les factures suivantes du 13 février 2014 au 15 mars 2016 :

Facture	consommation du/au :	Index en m <sup>3</sup>	kWh	conso HT (1)	conso HT déjà facturée (2)	Régularisation (1) – (2)	abonnement du/au :	abonnement HT	montant TTC facturé
13-févr-14	17/11/2013 13/02/2014	3288/3555	2990	148,51			17/11/2013 13/02/2014	42,44	231,83
23-févr-14	17/11/2013 19/02/2014	3288/3841	6326	314,18	148,5	165,68	17/11/2013 19/02/2014	2,86(45,23-42,37)	202,44
11-avr-14	20/02/2014 12/04/2014	3841/3957	1327	65,91			20/02/2014 12/04/2014	24,75	110,43
11-janv-16	20/02/2014 18/08/2015	3841/4880	11892	590,68	65,91	524,77	13/04/2014 18/08/2015	234,69	954,35
11-janv-16	19/08/2015 12/12/2015	4880/4910	2390	118,72			19/08/2015 12/12/2015	55,22	220,08
17-févr-16	19/08/2015 16/02/2016	4880/5253	4293	213,23	118,72	94,51	13/12/2015 16/02/2016	31,42	161,78
12-mars-16	« geste commercial »								-25
15-mars-16	17/02/2016 10/03/2016	5253/5263	114	5,66			17/02/2016 10/03/2016	10,47	20,2

J'observe que :

- la facture du 23 février 2014 ne déduit pas le montant exact d'abonnement HT facturé le 13 février 2013 (42,37 euros HT au lieu de 42,44 euros HT) ;
- aucune facture n'a été émise entre le 11 avril 2014 et le 11 janvier 2016, soit pendant plus d'un an et neuf mois ;
- sur la facture du 11 janvier 2016, la ligne « *votre consommation du 20/02/2014 au 18/08/2015* » ne déduit pas les consommations estimées facturées le 11 avril 2014 (65,91 euros HT). Cependant, la régularisation a bien été effectuée puisque la facture n'impute que 524,77 euros HT au titre des consommations de gaz naturel, soit une déduction de 65,91 euros HT (590,68 - 524,77) ;

Consommation de gaz naturel (Relevée par le gestionnaire de réseau)				524,77 € HT	←
Votre consommation du 20/02/2014 au 18/08/2015 en kWh					
N° de compteur	545	545	545		
Type de compteur	Compteur mécanique	Compteur mécanique	Compteur mécanique		
	Relevé du 19/08/2014	Relevé du 12/02/2015	Relevé du 18/08/2015		
(a) Nouvel index de compteur	4113	4878	4880		
(b) Ancien index de compteur	3841	4113	4618		
(c) Consommation en m <sup>3</sup> = (a) - (b)	272	505	262		
(d) Coefficient de conversion des m <sup>3</sup> en kWh	11,47	11,41	11,49		
(e) Consommation en kWh = (c) x (d)	3 120	5 762	3 010	=	11 892
Votre consommation du 20/02/2014 au 18/08/2015 en € hors taxes				590,68 € HT	←

- sur la facture du 17 février 2016, la ligne « (2) consommations déjà facturées » déduit - 118,72 euros HT au titre de factures du 12 octobre 2015 (17,17 euros HT) et 12 décembre 2015 (101,58 euros HT) qui n'ont jamais été émises. Ce montant semble correspondre en fait aux consommations estimées du 19 août au 12 décembre 2015 imputées sur une seconde facture le 11 janvier 2016 ;

(2) Consommations déjà facturées en € hors taxes	-118,72 € HT
Facture du 12 octobre 2015	-17,14
Facture du 12 décembre 2015	-101,58

Au final, la consommation mise à votre charge par le fournisseur A, des index 3 288 m<sup>3</sup> (mise en service) à 5 263 m<sup>3</sup> (résiliation), soit 22 625 kWh, est bien basée sur les index transmis par le distributeur Z.

Ainsi, le fournisseur A vous a imputé 1 901,11 euros TTC pour les consommations (22 625 kWh) et abonnements (28,13 mois) du 17 novembre 2013 au 10 mars 2016.

Sur la base d'un prix de 0,04967 euro HT/kWh et de l'abonnement de 14,48 euro HT/mois et sachant que les taxes et contributions représentent environ 21% de la facture de gaz naturel, le montant total facturé semble cohérent.

### 1. Sur l'absence de facturation et la responsabilité du fournisseur A

L'article L.121-91 alinéa 1<sup>er</sup> du Code de la consommation dispose que « toute offre de fourniture d'électricité ou de gaz permet, au moins une fois par an, une facturation en fonction de l'énergie consommée ».

Par conséquent, en ne vous adressant pas de facture pendant plus d'un an et neuf mois entre avril 2014 et janvier 2016, malgré trois relevés sur la période (août 2014, février et août 2015), le fournisseur A n'a pas respecté les dispositions de l'article L.121-91 alinéa 1<sup>er</sup> du Code de la consommation, ni le rythme de facturation bimestriel souscrit.

Il a ensuite émis trois factures successivement en janvier et février 2016 sans les accompagner d'un courrier d'explication ni proposer une facilité de paiement.

Enfin, je constate, comme dans d'autres dossiers dont j'ai été saisi, que lorsqu'il déduit des consommations déjà facturées, le fournisseur A ne précise pas toujours la date réelle d'émission de ces factures, ni la période de consommation correspondante. Or, j'estime que cela rend la facturation difficilement vérifiable pour les consommateurs.

### 2. Sur les désagréments consécutifs à un important rattrapage de consommation

Ce dysfonctionnement reconnu par le fournisseur A vous a contraint à faire face à une importante régularisation de consommation (1 174,43 euros TTC facturés le 11 janvier 2016 puis 161,78 euros TTC un mois plus tard) affectant la gestion de votre budget. Cette anomalie vous a également empêché de connaître la réalité de vos consommations et de pouvoir maîtriser vos usages.

Dans ces conditions, je considère que le dédommagement de 25 euros TTC accordé n'est pas satisfaisant pour compenser les désagréments subis.

J'estime pour ma part que les trois factures litigieuses émises en janvier et février 2016 ne devraient pas vous imputer plus d'une année de consommation, car vous n'auriez pas dû faire face à un rattrapage supérieur si le fournisseur avait correctement établi sa facturation :

- celles-ci imputent 1 226 m<sup>3</sup> (des index 3 957 à 5 253 m<sup>3</sup>) soit 14 858 kWh pour la période du 12 avril 2014 au 16 février 2016 (22,01 kWh/jour) ;
- la consommation estimée sur 12 mois est de 7 924 kWh (360 x 22,01 kWh/jour) ;
- la consommation à annuler est de 6 934 kWh (14 858 - 7 924), soit une déduction d'environ 400 euros TTC.

Par conséquent, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 375 euros TTC en complément de celui de 25 euros TTC déjà versé, et de mettre en place un échéancier de paiement en 12 mensualités pour le solde restant dû.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de veiller, lorsqu'il déduit des consommations estimées déjà facturées, à préciser la date d'émission des factures auxquelles elles se rapportent et la période de consommation correspondante.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous, ainsi que par le fournisseur A, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

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 déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert

A blue ink signature, appearing to be 'JG', is written over the printed name of the mediator.

Copie : A / Z