

Paris, le 1^{er} juin 2015

Dossier suivi par : XXXX

Tél. : XXXX

Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX

N° de recommandation : 2015-1008

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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

Vous contestez la surestimation de vos mensualités de paiement depuis la souscription de votre contrat en mai 2014 ainsi que l'émission tardive de votre facture de régularisation.

Vous faites valoir que :

- les acomptes versés mensuellement sont surévalués par rapport à votre consommation réelle,
- le fournisseur Y ne tient pas compte des index que vous lui adressez mensuellement pour réévaluer les mensualités, ni des index relevés par le distributeur A.

Vous demandez au fournisseur Y d'émettre votre facture de régularisation dans les meilleurs délais.

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

Votre historique de consommation, transmis par le distributeur A, est le suivant :

Date	Evènement	Type de relevé	Index
16/05/2014	Changement fournisseur	Auto relevé	413 m ³
01/09/2014	Cyclique	Relevé	523 m ³
27/02/2015	Cyclique	Relevé	1 042 m ³

Je note sur cette base que votre consommation est de 629 m³ (soit environ 6 982 kWh) entre les 16 mai 2014 et 27 février 2015, soit environ 2,26 m³/jour (25,1 kWh/jour), ce qui est relativement faible pour une maison chauffée au gaz naturel.

Je ne connais pas la surface de votre maison mais vous m'avez indiqué avoir réalisé d'importants travaux de rénovation thermique (chaudière à condensation, panneau solaires pour la production d'eau chaude, bonne isolation, poêle à bois).

1. Sur le mode de facturation annuelle

Bien que vous n'ayez pu me transmettre les conditions de vente particulières souscrites, vous avez opté pour un mode de facturation annuel.

En effet, selon les conditions générales de vente du fournisseur Y correspondant à l'offre souscrite en mai 2014, « la consommation du client lui est facturée annuellement, quel que soit le mode de règlement choisi. Le client s'engage à effectuer des paiements mensuels dont le montant est déterminé par le fournisseur Y France en accord avec le client » (art. 4.4.2).

Ainsi, la fréquence de facturation chez le fournisseur Y est annuelle.

Je vous confirme que ce mode de facturation est conforme aux dispositions du Code de la consommation (art. L121-91) qui prévoit 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.

Néanmoins, je constate que le fournisseur Y vous a communiqué des informations contradictoires sur la possibilité d'être facturé tous les deux mois :

- le 13 octobre 2014, le fournisseur Y vous a indiqué que « *ce changement n'est malheureusement pas disponible pour l'instant mais cela est prévu pour la fin du mois de novembre* »,
- il vous a ensuite indiqué le 12 janvier 2015 que « *actuellement, notre outil informatique ne nous permet pas de vous faire passer en facture bimestrielle en cours de contrat* ».

J'observe que les conditions générales de vente de votre fournisseur ne font aucunement référence à un mode de facturation bimestriel. Elles mériteraient d'être clarifiées sur ce point, afin d'en confirmer l'existence comme cela semble être le cas.

Le fournisseur Y devrait en outre vous confirmer dans les suites données à ma recommandation si le passage à un rythme de facturation bimestriel est aujourd'hui envisageable et selon quelles modalités.

Par ailleurs, j'estime que le fournisseur Y devrait vous accorder un dédommagement pour les explications contradictoires qu'il vous a apportées sur ce point.

2. Sur votre échéancier de paiement

Vous estimez que vos mensualités (9 mensualités de 101 euros TTC entre mai 2014 et janvier 2015) ont été nettement surestimées par le fournisseur Y lors de la souscription de votre contrat en mai 2014.

Or, selon les conditions générales de vente souscrites, le fournisseur Y et le client arrêtaient d'un commun accord un échéancier avec un montant identique à payer chaque mois (acomptes sur la facture à venir) pour permettre de lisser les paiements sur l'année lors de la souscription du contrat de fourniture.

Or, vous déclarez ne pas avoir été consulté lors de la mise en place de votre échéancier, dont l'estimation ne tient pas compte des importants travaux de rénovation thermique réalisés.

Sur la base de votre consommation journalière de 25,1 kWh/jour du 16 mai 2014 au 27 février 2015, le montant de votre facture annuelle de gaz naturel peut être estimée à environ 680 euros TTC (dont 140 euros TTC environ correspondant aux taxes présentes sur les factures de gaz, à savoir la CTA¹, la CSPG, le CTSSG et TICGN et la TVA) sur la base d'un prix de l'abonnement de 227 euros TTC et du kWh de 0,0490 € TTC², ce qui aurait pu conduire à fixer 9 mensualités de 75,11 euros TTC.

L'évaluation initiale des mensualités par le fournisseur Y était donc plus élevée que le laisse supposer le niveau de vos consommations *a posteriori*. Cependant, je considère que cette estimation est difficilement reprochable au fournisseur Y qui disposait de peu d'éléments pour affiner son estimation. L'appréciation du niveau de vos consommations, à partir de vos équipements, sans historique de consommation, reste délicate. Cependant, il me semble raisonnable de considérer que les informations que vous auriez pu lui apporter à ce moment, concernant les travaux de rénovation thermique entrepris auraient pu lui permettre d'affiner son estimation.

¹ CTA : contribution tarifaire d'acheminement, CSPG : contribution au service public du gaz, CTSSG : contribution au tarif social de solidarité gaz et TVA

² Voir notre comparateur d'offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel : <http://comparateur-offres.energie-info.fr/>

Cependant, j'ai relevé qu'à la suite de votre demande, vos mensualités de paiement avaient été revues à la baisse dès septembre 2014 (après 3 mensualités de 101 euros TTC) pour s'établir alors à 88 euros TTC/mois.

Dans ces conditions, je considère que si le fournisseur Y n'a pas assuré le conseil attendu au moment de la souscription de votre contrat, il a accédé à votre demande de révision du montant de vos échéances mensuelles dans un délai raisonnable.

Je relève cependant que les informations liées à l'établissement d'un échéancier de mensualisation ne sont pas en l'état suffisantes pour en apprécier le bien-fondé. En effet, le « *plan de mensualisation* » transmis par votre fournisseur le 26 mai 2014 ne faisait aucunement mention du niveau de consommation sur lequel il est fondé, ni du nombre de prélèvements à effectuer, mais seulement du montant de chaque échéance.

Vous reprochez également au fournisseur Y de ne pas avoir pris en compte les auto-relevés que vous lui transmettiez chaque mois, ni le relevé du distributeur A le 1^{er} septembre 2014, pour réviser le montant des mensualités.

Je note cependant que dans le cadre d'une facturation annuelle, il n'est *a priori* pas justifié de tenir compte de chaque index mensuel, puisque le propre d'un échéancier est de lisser des paiements relatifs à des consommations par nature irrégulières et plus importantes en hiver qu'en été, lorsque les usages concernent du chauffage.

En effet, une facture de régularisation est émise annuellement. L'échéancier doit par principe être réévalué à l'échéance semestrielle, et sous réserve de votre accord, lorsque l'écart entre la prévision de consommation initiale et la réalité de cette dernière est trop important. A cet égard, votre échéancier a été actualisé à votre demande en septembre, ce qui me paraît satisfaisant et conforme.

3. Sur l'absence d'émission de facture de régularisation

Vous déplorez le délai d'émission de la facture de régularisation de vos consommations d'électricité qui vous avait été promise en février 2015, après le relevé de votre compteur. Je note qu'au cours de l'instruction de votre dossier, le fournisseur Y a émis votre facture annuelle après plusieurs échanges avec mes services, en date du 21 avril 2015.

A réception de cette facture, vous m'avez indiqué contestez le montant des échéances déduites. Vous faites valoir que :

- celle-ci tient compte de 636,02 euros TTC déjà versés,
- vous vous êtes en réalité déjà acquitté de 802,53 euros TTC.

A ce titre, vous m'avez transmis vos extraits bancaires montrant que vous vous êtes acquitté de 9 échéances d'un montant de 89,17 euros TTC entre juin 2014 et février 2015, soit un montant de 802,53 euros TTC. Sur la base des éléments en ma possession, il semble qu'aucun de ces versements n'a été rejeté.

Aussi, j'invite le fournisseur Y à vous rembourser la somme de 166,51 euros TTC ou à vous démontrer, sur la base de votre état de compte client, que votre facturation tient compte de l'ensemble de vos règlements.

Le distributeur A a effectué un relevé de votre compteur le 27 février 2015 (index : 1 042 m³). Je vous confirme que cet index a bien été pris en compte pour l'émission de cette facture.

En outre, j'ai proposé au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le retard d'émission de cette facture, ce qu'il a accepté.

4. Sur la mise en demeure pour la somme de 35,49 euros TTC

Le fournisseur Y vous a adressé le 12 septembre 2014 un courrier de mise en demeure de paiement pour la somme de 35,49 euros TTC, correspondant à l'écart entre le montant prévu de vos mensualités de mai, juin et juillet (101 euros TTC) et le montant que vous avez effectivement versé (89,17 euros TTC).

Ce courrier indique que « *en cas de non-paiement de l'intégralité du solde dans les 15 jours, votre fourniture pourra être interrompue* ».

Je note que par courriel du 27 octobre 2014, le fournisseur Y indique que « *cet envoi procède d'une erreur de notre part* », ce dernier vous « *invitant à ne pas tenir compte de cette mise en demeure* ».

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande :

- au fournisseur Y :
 - de vous accorder un dédommagement de 80 euros TTC pour l'émission tardive de la facture de régularisation et le défaut de suivi au moment de la souscription de votre contrat incluant les 50 euros TTC déjà acceptés,
 - de vous confirmer dans les suites données à ma recommandation si le passage à un rythme de facturation bimestriel est aujourd'hui envisageable et selon quelles modalités,
 - de vous rembourser la somme de 166,51 euros TTC ou de vous démontrer, sur la base de votre état de compte client, que votre facturation tient compte de l'ensemble de vos règlements.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur Y :

- de clarifier dans ses conditions générales de vente les modalités de facturation proposées aux consommateurs notamment en ce qui concerne la facturation bimestrielle ;
- de faire évoluer la présentation de son échéancier de paiement afin d'y faire figurer la consommation annuelle estimée ainsi que le nombre de prélèvements à effectuer.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

