

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

N° de saisine : XXXX
 N° de recommandation : 2015-0596

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous contestez vos factures annuelles d'électricité et de gaz naturel du 4 décembre 2013, de montants respectifs de 597,81 euros TTC (avant déduction de vos mensualités pour un total de 534 euros TTC), et 1 525,29 euros TTC (avant déduction de vos mensualités de 474 euros TTC). Vous estimez qu'elles sont anormalement élevées par rapport à vos usages (logement de 46 m², chauffé au gaz naturel). Vous contestez en outre l'augmentation du montant de vos mensualités, passées de 54 à 141 euros TTC pour le gaz naturel. Vous rencontrez des difficultés financières, étant sans emploi (revenu mensuel de 480 euros TTC par mois). Vous suspectez un dysfonctionnement de votre compteur de gaz naturel ou de votre chaudière.

Par ailleurs, vous indiquez avoir demandé la résiliation de vos contrats par lettre recommandée avec accusé de réception, le 23 décembre 2013. Or, la résiliation n'a été effective que le 22 avril 2014. Enfin, vous demandez une remise totale ou partielle de votre dette et la mise en place d'un échancier de paiement avec des mensualités de 20 euros TTC pour le règlement du solde restant dû.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit « *de deuxième chance* », que j'ai mis en place. Sa réponse du 28 juillet 2014 n'ayant pas permis de résoudre le litige, vous m'avez confirmé votre saisine.

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

Sur le niveau de vos consommations

Après analyse de l'historique de vos consommations, je constate qu'elles ont atteint :

1. En gaz naturel

du 23/02/2012 au 23/11/2012	855 m ³	99 m ³ du 23 février au 24 mai 2012 756 m ³ du 24 mai au 23 novembre 2012
du 23/11/2012 au 25/11/2013	2 176 m ³	1 580 m ³ du 23 novembre 2012 au 27 mai 2013 596 m ³ du 27 mai au 25 novembre 2013
du 25/11/2013 au 25/11/2014	1 560 m ³	945 m ³ du 25 novembre 2013 au 22 avril 2014 (résiliation) 55 m ³ du 22 avril au 23 mai 2014 560 m ³ du 23 mai au 25 novembre 2014

2. En électricité

du 23/02/2012 au 23/11/2012	1 922 kWh	181 kWh du 23 février au 24 mai 2012 1 741 kWh du 24 mai au 23 novembre 2012
du 23/11/2012 au 25/11/2013	3 573 kWh	1 861 kWh du 23 novembre 2012 au 27 mai 2013 1 712 kWh du 27 mai au 25 novembre 2013
du 25/11/2013 au 25/11/2014	3 555 kWh	2 024 kWh du 25 novembre 2013 au 25 avril 2014 (résiliation) 1 531 kWh du 25 avril au 25 novembre 2014

Il y eu effectivement une hausse du niveau de vos consommations de gaz naturel lors de l'hiver 2012-2013 (2 176 m³ entre les 23 novembre 2012 et 25 novembre 2013), qui a été, selon Météo France, particulièrement long et rigoureux. Les problèmes de chaudière dont vous faites état, ainsi que la fuite sur le tuyau de la gazinière, pourraient également être à l'origine du niveau élevé des consommations de gaz enregistrées entre novembre 2012 et mai 2013.

Vos consommations ont ensuite diminué (1 560 m³ entre les 25 novembre 2013 et 25 novembre 2014), ce qui tend à démontrer que l'augmentation n'est pas due à un dysfonctionnement de votre compteur de gaz.

La consommation d'électricité n'appelle, quant à elle, pas de remarque. Elle est régulière et cohérente avec le tarif souscrit (6 kVA) et les usages déclarés. D'ailleurs, vous avez indiqué ne pas la contester.

Après analyse de votre facturation, je constate que les factures contestées intègrent bien les relevés effectués par les distributeurs A et B.

Sur la mensualisation

Vous avez été client du fournisseur Y entre les 23 février 2012 et 21 avril 2014, soit pendant deux ans et deux mois.

Sur cette période, le fournisseur Y a émis cinq échéanciers de paiement pour le gaz naturel. Ainsi, les mensualités ont été fixées initialement à 40 euros TTC. Puis, elles sont passées de 40 à 74 euros TTC après le relevé du 23 novembre 2012, ce qui n'est pas anormal compte tenu du niveau de consommation constaté de février à novembre 2012 (855 m³). En effet, des mensualités à 74 euros TTC étaient mieux adaptées pour couvrir votre consommation réelle.

Toutefois, moins d'un mois après, le 18 décembre 2012, elles ont été réévaluées à 48 euros TTC. Puis, 22 jours après (le 9 janvier 2013), elles ont à nouveau été revues à la baisse (40 euros TTC).

Les deux baisses successives de vos mensualités n'étaient pas adaptées. Elles ne peuvent, cependant, être reprochées au fournisseur Y car elles ont été effectuées à votre demande. Elles expliquent, toutefois, l'importance du solde restant dû au titre de la facture litigieuse du 4 décembre 2013 (1 051,29 euros TTC). Si vous aviez conservé des mensualités à 74 euros TTC, le solde n'aurait été que de 711,29 euros TTC. De plus, comme vu précédemment le niveau de vos consommations de février à novembre 2012 (855 m³) et de novembre 2012 à novembre 2013 (2 176 m³) a fortement augmenté, ce qui explique également le montant élevé de la facture litigieuse.

Cependant, à la suite du relevé intermédiaire de mai 2013, le fournisseur Y était informé de l'augmentation du niveau de vos consommations (1 580 m³ entre novembre 2012 et mai 2013). Il ne vous a, pourtant, pas proposé de réviser vos mensualités de gaz à la hausse. Seules celles d'électricité sont passées de 44 à 54 euros TTC.

La mensualité relative à la consommation de gaz naturel n'a été revue qu'après le relevé de novembre 2013, soit à la suite de la facture litigieuse (du 4 décembre 2013 d'un montant de 1 525,29 euros TTC). Or, j'estime que l'index transmis par le distributeur B le 27 mai 2013 aurait dû être pris en compte dès réception par le fournisseur Y. En effet, il révélait que le montant des mensualités était sous-estimé. Aussi, l'échéancier de paiement émis aurait dû être revu la hausse, dès réception de ce relevé. Si les relevés précités avaient été pris en compte, vous auriez été averti du niveau de consommation atteint et de l'inadaptation de l'échéancier de paiement. Cela a eu pour conséquence de vous priver de l'intérêt de la mensualisation (lisser vos dépenses sur l'année).

En conséquence, j'estime qu'un dédommagement du fournisseur Y serait justifié.

Sur la résiliation de vos contrats

Je constate que vous avez adressé au fournisseur Y une demande de résiliation de vos contrats de gaz et d'électricité le 23 décembre 2013, par lettre recommandée avec accusé de réception. Malgré cela, ce dernier a continué à effectuer des prélèvements sur votre compte bancaire. Sans réponse de sa part à votre premier courrier, vous lui en avez adressé un second le 29 janvier 2014 (dont vous m'avez communiqué une copie).

Vos contrats n'ont finalement été résiliés que les 22 et 25 avril 2014.

Or, contrairement à ce que le fournisseur Y indique dans ses observations et dans son courrier du 28 juillet 2014, vous pouviez résilier vos contrats à tout moment, sans pénalité. Cette faculté n'est pas soumise à condition, comme ce dernier le laisse entendre (changement de fournisseur, déménagement ou autre...).

Je rappelle que l'article L121-89 du Code de la consommation dispose que « [...] la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur. » Aussi, le refus du fournisseur Y de prendre en compte la résiliation de vos contrats lorsque vous la lui avez demandée est tout simplement illégal.

D'ailleurs, la Commission des clauses abusives a recommandé le 16 octobre 2014 « *que soient éliminées des contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité les clauses ayant pour objet ou pour effet de: (...). De laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'il ne pourrait résilier le contrat à tout moment* ».

En conséquence, le fournisseur Y était tenu de procéder à la résiliation au plus tard 30 jours après votre première demande, soit le 22 janvier 2014. Or, vos contrats n'ont été résiliés que trois mois plus tard, à son initiative, pour impayés, ce qui est anormal.

Compte tenu de ce qui précède, et des désagréments engendrés par cette succession d'anomalies, j'estime qu'un dédommagement devrait vous être accordé par le fournisseur Y et que la facturation des abonnements et consommations postérieurs au 22 janvier 2014 devrait être annulée. Dans un souci de simplicité, je considère que le fournisseur Y devrait annuler les factures d'électricité des 20 mars 2014 (51,31 euros TTC), 28 avril 2014 (653,15 euros TTC) et 28 avril 2014 (324,59 euros TTC), soit un montant total de 1 029,05 euros TTC.

De plus, compte tenu de vos difficultés financières, il serait équitable qu'un échéancier de paiement jusqu'à 24 mois soit mis en place pour le paiement du solde restant dû.

Par ailleurs, le distributeur A indique que, lors de la mise en service de votre contrat, il a relevé un index de 43 508 kWh. Toutefois, il a pris en compte l'index 43 481 kWh, soit une différence de 27 kWh. Il propose donc de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour compenser cet écart. J'estime que cette proposition est satisfaisante pour ce qui le concerne et devrait être mise en œuvre.

Aussi, je recommande au fournisseur Y:

- d'annuler les factures de mars et avril 2014, soit un total de 1 029,05 euros TTC,
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour les désagréments précités,
- de mettre en place un échéancier de paiement en 24 mois pour le règlement du solde restant dû.

Je recommande également au fournisseur Y de ne plus conditionner la prise en compte des demandes de résiliation de ses clients consommateurs ou non professionnels à un changement de fournisseur ou à un déménagement.

Je recommande au distributeur A de mettre en œuvre sa proposition et de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC.

Enfin, je vous recommande de régler le solde restant dû, en vous conformant à l'échéancier mis en place.

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 le fournisseur Y 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