

Paris, le 9 avril 2014

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0463

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la facturation des consommations de gaz naturel de votre domicile dont l'installation a été mise en service le 2 février 2012 et pour laquelle vous bénéficiez d'un mode de facturation semestriel.

Vous estimez que l'opérateur Y a procédé de façon injustifiée à l'interruption de votre fourniture de gaz le 28 octobre 2013 car vous avez toujours effectué des règlements réguliers pour le paiement de vos factures. Votre fourniture de gaz a été rétablie, à la suite de votre saisine, le 11 février 2014.

Vous souhaitez, en conséquence, qu'aucun frais ne soit facturé au titre de la coupure de votre fourniture de gaz naturel, que soit mis en place un échelonnement de paiement pour le solde restant dû, ainsi qu'une mensualisation pour les factures à venir. Vous souhaitez que vos paiements s'opèrent par virement bancaire. Vous refusez, en effet, la mise en place de prélèvements automatiques.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que l'opérateur Y m'a adressées (jointes en annexes).

L'opérateur Y indique que les paiements partiels de vos factures, et notamment de la facture du 1^{er} août 2013, l'ont conduit à solliciter l'interruption de votre fourniture de gaz, qu'il estime justifiée.

Il indique que les différents règlements effectués depuis le mois de novembre 2013, n'ont pas permis d'apurer le solde dû. Votre alimentation en énergie a néanmoins été rétablie le 11 février 2014.

Il estime, en conséquence, justifiée la facturation de 45,30 euros TTC au titre de la coupure pour impayés.

L'analyse de votre compte client, ci-dessous établi, confirme que vous n'avez effectué qu'un règlement partiel de la facture du 1^{er} août 2013 :

Date	Montant des factures	Règlement	Solde
1 ^{er} août 2013	390,21 euros TTC	/	390,21 euros TTC
août 2013		57,42 euros TTC	332,79 euros TTC
26 novembre 2013		46,11 euros TTC	286,68 euros TTC
30 décembre 2013		46,11 euros TTC	240,57 euros TTC
2 janvier 2014		50,00 euros TTC	190,57 euros TTC
16 janvier 2014		50,00 euros TTC	140,57 euros TTC
3 février 2014	169,40 euros TTC		309,97 euros TTC
7 février 2014		94,46 euros TTC	215,51 euros TTC
17 février 2014		50,00 euros TTC	165,51 euros TTC

Vous justifiez ces règlements ponctuels et partiels par le refus de l'opérateur Y de mettre en place une mensualisation de vos paiements avec règlement par virement bancaire dès votre souscription.

Ce refus vous aurait privé de la possibilité de lisser vos paiements dès l'émission de la première facture en août 2012 et vous aurait ainsi contrainte à régler en plusieurs fois les différentes factures qui vous ont été adressées.

Je constate que l'opérateur Y n'a pas précisé les raisons de son refus. Il indique, cependant, que le versement d'acomptes pour le règlement des factures à venir est possible, sous réserve que le solde dû soit nul. Ce qui était le cas au moment de votre souscription.

Il convient de souligner que 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, prévoit à l'article 13, que « le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces [...] ». La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a ajouté le paiement par mandat compte gratuit.

Il résulte de cette réglementation que le virement ne fait pas partie des modes de paiement obligatoires.

D'autre part, Les conditions générales de vente de votre contrat de fourniture n'y font pas davantage référence et il ne s'agit pas d'un mode de paiement que l'on puisse considérer comme usuel dans les relations entre un consommateur et un fournisseur d'énergie. En pratique, la mise en place du virement suppose que le fournisseur ait pris des dispositions spécifiques pour recevoir ces paiements et les imputer sur le compte concerné. Il ne peut donc être mis en œuvre sans son accord préalable et vous ne pouvez unilatéralement l'imposer.

Par ailleurs, la mensualisation proposée par votre fournisseur implique l'acceptation du prélèvement. Cette disposition ne me paraît pas contestable dans la mesure où vous conservez la liberté d'opter pour d'autres modes de paiement.

Enfin, j'observe également que vous avez arbitrairement décidé des dates et montants des paiements que vous effectuiez sans en avertir au préalable votre fournisseur.

Or, je vous rappelle que conformément à la réglementation (article 11 de l'arrêté précité), les factures émises sont exigibles dans leur intégralité dans les délais indiqués.

En cas d'impayés de facture de gaz, votre fournisseur peut être fondé à interrompre votre fourniture dès lors qu'il respecte la réglementation en vigueur (décret n°2008-780 du 13 août 2008, modifié par le Décret n°2013-1031 du 15 novembre 2013, relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau).

A ma demande, l'opérateur Y m'a transmis une copie des courriers de relance (des 21 août, 9 septembre et 30 septembre 2013) qu'il vous a adressés vous informant d'une suspension de votre fourniture de gaz à défaut de paiement. Il a ainsi respecté son obligation d'information préalable et vous a alertée de vos droits relatifs à la saisine des services sociaux.

Les frais facturés dans ce contexte (45,46 euros TTC depuis le 1^{er} janvier 2014 au titre de la coupure pour impayés) sont prévus par le catalogue des prestations auxquelles renvoient les conditions générales de vente que vous avez souscrites. Ces frais sont donc justifiés.

Enfin, dans un courrier de réclamation, vous sous-entendez que vous êtes bénéficiaire du Tarif Spécial de Solidarité (TSS). L'opérateur Y a précisé ne pas avoir d'information sur ce point.

Sachez que le TSS est ouvert aux bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle complémentaire (CMU-C) et aux bénéficiaires de l'aide pour une complémentaire santé (ACS). Depuis le décret n°2013-1031 du 15 novembre 2013, vous pouvez avoir droit également au TSS si votre revenu fiscal annuel de référence est inférieur à 2 175 euros par part en France métropolitaine.

Dans la majorité des cas, l'attribution du TSS est automatique (décret n°2012-309 du 6 mars 2012, relatif à l'automatisation des procédures d'attribution des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel). En effet, en pratique, vous recevez une attestation indiquant que vous en bénéficiez, sauf opposition de votre part dans un délai de 15 jours. Et si l'attribution n'a pu se faire automatiquement, vous recevez une attestation indiquant que vous pouvez bénéficier du TSS et les modalités pour l'obtenir. Cela étant, au titre de la CMU-C et de l'ACS, ce dispositif suppose que vous soyez préalablement enregistrée dans les fichiers des bénéficiaires.

Dans votre cas, je ne dispose pas d'éléments me permettant de me prononcer sur ce point. Je vous invite donc à contacter le numéro vert (gratuit depuis un poste fixe) suivant : 0 800 333 124 (joignable du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00).

Enfin, afin que ce litige ne perdure pas, je vous invite à vous rapprocher de votre fournisseur pour convenir d'un échelonnement de paiement de votre dette, suivi de la mise en place d'une mensualisation pour le versement d'acomptes sur vos factures à venir.

Je recommande donc à l'opérateur Y de mettre en place, en accord avec vous, un plan d'apurement de votre dette.

Je vous invite à acquitter le solde que vous restez devoir à votre fournisseur, au travers d'un plan d'apurement.

Par ailleurs, dans un but de prévention des litiges, je recommande à l'opérateur Y de préciser dans ses conditions générales de vente les modalités de paiement proposées aux consommateurs (en application de l'article L.121-87 du Code de la consommation) et de modifier les dispositions contenues dans ses conditions générales de vente, reproduites sur les factures afin qu'elles soient conformes à la réglementation en vigueur en particulier pour les conditions de remboursement des trop-perçus, et l'imputation au consommateur des frais de recouvrement, interdite en application de l'article L.111-8 du Code des procédures civiles d'exécution.

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, l'opérateur 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, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert