

N° de saisine : S2010-XXXX

Date de la saisine : 02/08/2010

Recommandation n° 2011-0459
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur:
Madame F.

Fournisseur(s) : X

Distributeur(s) : A

Département : 94

Energie : Gaz

L'examen de la saisine

En mars 1981, Mme F. a pris un logement en location. Elle a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture de gaz pour la cuisson. Elle a opté à cet effet pour le prélèvement automatique.

Sur les factures qu'elle a ultérieurement reçues, la mention «Cuisine gaz associée à V.D.CH.» apparaissait sans aucune autre précision. Leur montant était de 21,82 euros TTC.

Le 26 mars 2009, Mme F. a reçu une facture estimative de 70,25 euros TTC pour ses consommations du 16 juin 2008 au 1^{er} janvier 2009. Cette facture sur laquelle était libellée la mention «Forfait usage cuisson réglementé», distinguait le poste «abonnement» du poste «part consommation du forfait».

Les 29 juillet 2009 et 28 août 2009, Mme F. a reçu de nouvelles factures estimatives, de 66,64 euros TTC et de 8,61 euros TTC, pour ses consommations du 2 janvier au 1^{er} juillet 2009.

Après avoir contacté à plusieurs reprises le fournisseur X par téléphone, Mme F. a, par courrier adressé en recommandé avec accusé de réception le 28 septembre 2009, contesté le montant jugé anormalement élevé de ces factures.

En l'absence de réponse, Mme F. a saisi le médiateur national de l'énergie.

Par lettre du 13 avril 2010, le fournisseur X lui a toutefois transmis la réponse suivante: «*Depuis l'ouverture du marché du gaz naturel au 1er juillet 2007, X s'est doté d'un nouveau système informatique afin de répondre aux exigences de la séparation des activités de distribution et de commercialisation. Tous les contrats de gaz naturel ont donc été transférés de notre ancien système de facturation vers le nouveau. Votre contrat a fait l'objet de ce même transfert, aux conditions du tarif « Forfait usage cuisson réglementé » qui est le vôtre. Après analyse de votre contrat, la tarification actuelle correspond au mode de calcul pratiqué dans notre société. En revanche, il apparaît que le tarif pratiqué dans l'ancien système de facturation correspondait à un tout autre forfait, visible dans vos anciennes factures sous le libellé « CUISINE GAZ ASSOCIE A.V.D.CH » qui était lié à un usage de chauffage, eau chaude et cuisine. Je peux vous assurer que X ne procédera pas une régularisation rétro-active concernant la sous facturation dont vous avez bénéficié durant toutes ces années ».*

En réponse à sa demande d'observations, le fournisseur X a communiqué au médiateur les observations suivantes : « Notre cliente réside dans un logement dont l'alimentation en gaz naturel fait l'objet d'une installation intérieure particulière, sans compteur individuel. Ce type d'installation est lié à un tarif forfaitaire spécial libellé "Forfait usage cuisson réglementé". Il n'y a pas de principe de facturation, le tarif annuel forfait cuisine individuel est inscrit au Journal Officiel, rubrique « 2 - Tarifs en extinction », et appliqué par X. En revanche, dans notre ancien système d'information, des codifications erronées ont abouti à une facturation liée à la VGR à la place des forfaits cuisson individuels qui n'ont rien à voir avec ce mode de facturation (sur les anciennes factures apparaissait à tort la mention " CUISINE GAZ ASSOCIEE A V.D.CH."). Lors de la migration de ces dossiers vers notre nouveau système, nous avons régularisé les forfaits cuisson individuels et appliqué la facturation appropriée ». « Le dossier de notre cliente ne comporte aucune anomalie. Cependant le coût de ce tarif forfaitaire est différent de celui facturé antérieurement à notre cliente suite à la codification erronée dans l'ancien système de facturation. Nous avons donc confirmé à notre cliente l'exactitude de sa facturation. Nous lui avons précisé que, à titre commercial, la sous-facturation des périodes antérieures ne ferait l'objet d'aucune régularisation rétroactive. Nous avons par ailleurs fait porter au crédit de compte de notre cliente la somme de 75,00 euros TTC à titre de dédommagement. Cette somme sera déduite de la prochaine facture de notre cliente prévue aux alentours du 1er janvier 2011. Ces éléments de réponse ont été apportés à notre cliente par communication téléphonique le 12 novembre 2010 ».

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine une facture élevée qui résulte de l'application d'un nouveau tarif réglementé par le fournisseur.

Le médiateur relève que le fournisseur X a commis plusieurs erreurs dans la gestion du contrat de Mme F. :

- *Sur le tarif appliqué à Mme F.*

Tout d'abord, Mme F. s'est initialement vu appliquer l'option tarifaire «Cuisine gaz associé V.D.CH.» pour laquelle le point de livraison affecté à son logement n'était pas éligible.

Une fois cette erreur détectée, le fournisseur X n'en a pas informé Mme F. et lui a appliqué d'office l'option tarifaire «Forfait usage cuisson réglementé», presque quatre fois plus coûteuse, sans l'informer, conformément au droit commun des contrats, qu'elle avait la possibilité de résilier l'accord qui les liait.

Le médiateur rappelle d'une part que, selon l'article 1583 du Code civil, une vente n'est parfaite que s'il y a accord sur la chose et sur le prix, et d'autre part que, selon l'article 1591 du même code «le prix doit être déterminé et désigné par les parties».

Dans la présente affaire, quand bien même Mme F. a accepté que le fournisseur X lui vende du gaz pour la cuisson, elle n'a toutefois aucunement consenti à être facturée au prix «Forfait usage cuisson réglementé» mais seulement au prix que ce dernier lui a indiqué, «Cuisine gaz associée à V.D.CH.», 3,5 fois moins cher.

- *Sur l'information à Mme F.*

Il résulte de ce qui précède qu'en s'abstenant de rappeler à Mme F. sa faculté de résilier le contrat dont les conditions avaient été modifiées, le fournisseur X a failli à son obligation d'information. Ce manquement, qui a conduit Mme F. à mobiliser une trésorerie plus importante pour faire face à cette facture, lui a donc causé un préjudice certain. Le médiateur estime par conséquent que le fournisseur X devrait accorder à ce titre un dédommagement à Mme F..

De même, le fournisseur X, qui n'a pas communiqué la copie du contrat souscrit par Mme F., ne peut donc, conformément aux dispositions de l'article 1315 du Code civil, lui appliquer valablement les termes du «Forfait usage cuisson réglementé». Les factures intervenues postérieurement à mars 2009 pour les consommations depuis juin 2008 ne sont par conséquent pas régulières et ne peuvent être opposées à Mme F..

Cependant, il est équitable que cette dernière, qui a indéniablement bénéficié d'une fourniture de gaz pour un usage de cuisson, s'acquitte du prix du service dont elle a bénéficié.

Dans sa recommandation n°2009-091, le médiateur avait souligné que la consommation de référence de 1 163 kWh/an/logement sur laquelle s'appuyait le «Forfait usage cuisson réglementé» jusqu'en 2009 n'était pas justifiée et était largement surévaluée. Il avait estimé qu'il convenait d'ajuster le niveau de consommation de ce forfait à la consommation moyenne des clients au tarif réglementé «Base» (pour lesquels l'usage du gaz est identique - cuisson uniquement - mais qui disposent d'un compteur), soit 660 kWh/an.

En prenant en considération le tarif «Base» pour une année et sur la base d'une consommation de 660 kWh, le médiateur estime que le prix du service dont a bénéficié Mme F. pourrait être évalué, en tenant compte des changements tarifaires intervenus sur la période considérée, à environ 223 euros TTC correspondant à :

- 11,51 euros TTC pour la période du 16 juin au 5 août 2008 (soit 51 jours) sur la base du tarif précité (82,40 euros TTC/an) ;
- 57,89 euros TTC pour la période du 6 août 2008 au 31 mars 2009 (soit 230 jours) sur la base du tarif précité (88,78 euros TTC/an) ;
- 85,23 euros TTC pour la période du 1er avril 2009 à 30 mars 2010 (soit 365 jours) sur la base du tarif précité (85,23 euros TTC/an) ;
- 22,48 euros TTC pour la période du 1er avril 2010 à 30 juin 2010 (soit 91 jours) sur la base du tarif précité (90,15 euros TTC/an) ;
- 46,01 euros TTC pour la période du 1er juillet 2010 au 1er janvier 2011 (soit 185 jours) sur la base du tarif précité (91,96 euros TTC/an).

Compte tenu de ce que Mme F. a été facturée sur cette période pour un montant de 367,84 euros TTC, le médiateur recommande au fournisseur X de la rembourser de la différence soit environ 145 euros TTC et de lui accorder un dédommagement pour l'ensemble des désagréments subis.

● *Sur la validité du « Forfait usage cuisson réglementé »*

Les factures adressées depuis mars 2009 à Mme F. sont toutes des factures estimatives. Faute de dispositif de comptage, aucun relevé n'a été réalisé par le fournisseur depuis cette date, soit depuis plus de vingt-cinq mois. Comme l'a déjà souligné le médiateur dans sa recommandation n°2009-091, cette situation n'est pas conforme aux dispositions de l'article L.121-91 du Code de la consommation, en vigueur depuis le 1er juillet 2007, 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.*». La facturation au forfait n'est donc plus conforme à la réglementation en vigueur et aucune dérogation n'a été prévue par le législateur pour les «Forfaits cuisine».

Le médiateur invite le fournisseur X et le distributeur A à mettre l'installation de Mme F. en conformité avec la réglementation dans les meilleurs délais.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie prend acte du dédommagement de 75 euros TTC accordé par le fournisseur X à Mme F. et recommande :

- ⑩ d'annuler les factures émises sur la base du forfait «Forfait usage cuisson réglementé», soit 367,84 euros entre le 16 juin 2008 et le 1er janvier 2011 ;
- ⑩ de facturer Mme F. du service dont elle a bénéficié sur la base des tarifs « Base » de 2008 à 2010, soit 223 euros TTC sur la période précitée et de ce fait de lui rembourser 145 euros TTC ;
- ⑩ de proposer à Mme F. la conclusion d'un contrat de fourniture précisant le prix applicable;
- ⑩ de lui accorder un dédommagement supplémentaire de 25 euros TTC pour l'ensemble des désagréments subis.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 9 juin 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE