

Madame T.

Paris, le 2 octobre 2019

N° de saisine : D2019-08188

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous étiez titulaire d'un contrat de fourniture de gaz avec A du 10 novembre 2014 au 5 avril 2019, avec une facturation annuelle.

Vous contestez :

- l'absence de prélèvements mensuels pour la période du 15 octobre 2017 au 15 août 2018 ;
- le montant de la facture annuelle du 22 août 2018 de 1 137,26 euros TTC, portant sur 1 450 m<sup>3</sup> du 11 août 2017 au 13 août 2018 ;
- l'incohérence de la facture de résiliation du 11 avril 2019 d'un montant de 0 euros TTC ;
- le solde réclamé par le fournisseur A ;
- les frais d'intervention du distributeur X.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur X (jointes en annexe).

**J'en conclus qu'un blocage des prélèvements mensuels a entraîné une régularisation importante sur la facture annuelle du 22 août 2018. En outre une anomalie d'affichage sur la facture de résiliation du 11 avril 2019 m'empêche de vérifier le solde aujourd'hui réclamé par A.**

## LE NIVEAU DES CONSOMMATIONS

Votre historique de consommation basé sur les relevés de X est le suivant :

date	index en m <sup>3</sup>	consommation en m <sup>3</sup>	consommation en m <sup>3</sup> /jour	consommation annuelle en m <sup>3</sup> /jour
12/02/2014	6407			
13/08/2014	6823	416	2,29	
11/02/2015	7479	656	3,60	3,02
12/08/2015	7923	444	2,44	
11/02/2016	8749	826	4,51	4,00
12/08/2016	9387	638	3,49	
10/02/2017	10318	931	5,12	3,87
10/08/2017	10793	475	2,62	
13/02/2018	11628	835	4,47	3,94
13/08/2018	12243	615	3,40	
12/02/2019	13045	802	4,38	
06/04/2019	13302	257	4,85	

Je constate que les consommations sont stables et ne présentent pas d'anomalies.

## LA FACTURATION

- La facture annuelle du 22 août 2018

La facture du 22 août 2018 impute 1 450 m<sup>3</sup> du 11 août 2017 au 13 août 2018, conformément aux données de X. Ce niveau de consommation est similaire aux années précédentes.

Cependant, le fournisseur A n'a prélevé aucune mensualité du 15 octobre 2017 au 15 août 2018, à la suite d'un dysfonctionnement interne.

Ceci explique la régularisation importante de 1 137,26 euros TTC sur la facture du 22 août 2018.

- La facture de résiliation du 11 avril 2019

La facture du 11 avril 2019 comporte une anomalie d'affichage puisqu'elle n'indique aucun montant ni consommation.

Le fournisseur A a expliqué dans ses observations que le montant de la facture est de 529,73 euros TTC après déduction des échéances réglées :

- 137,34 euros HT pour 235 jours d'abonnement ;
- 530,34 euros HT pour 12 080 kWh de consommation.

Ces montants apparaissent cohérents sur la base des prix appliqués sur la facture précédente du 22 août 2018. Cependant, j'estime que les explications du fournisseur A sont insuffisantes.

Il devrait vous adresser sans délai une facture rectificative où figurent les bons montants ou a minima vous détailler précisément le montant TTC facturé le 11 avril 2019 et les acomptes déduits, conformément à l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz.

## LE SOLDE

J'ai analysé la situation de compte au 22 juillet 2019 jointe par A.

- Montants à régler

Tant que le fournisseur A n'aura pas justifié le montant TTC facturé le 11 avril 2019, j'estime ne pas pouvoir vérifier le solde de 421,40 euros réclamé.

1 137,26 euros à régler au 06/09/2018
43,57 euros à régler au 15/12/2018
52,31 euros à régler au 15/01/2019
34,22 euros à régler au 15/04/2019
? euros à régler au 26/04/2019
<b>TOTAL : + ? euros TTC</b>

- Montants réglés

Je constate que votre solde était de 54,11 euros en votre faveur avant la facture litigieuse du 22 août 2018.

avoir de 54,11 euros au 29/08/2018
50 euros par chèque au 08/11/2018
1186,26 euros par chèque au 22/11/2018
88,44 euros par prélèvement au 15/12/2018
43,57 euros par prélèvement au 15/12/2018
52,31 euros par prélèvement au 15/01/2019
88,44 euros par prélèvement au 15/01/2019
120 euros par prélèvement au 15/03/2019
88,44 euros par chèque au 26/04/2019
<b>TOTAL : - 1 771,57 euros</b>

Si vous constatez qu'un règlement n'aurait pas été pris en compte par A, je vous conseille de lui adresser un justificatif de paiement afin qu'il l'enregistre.

## LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez subi une régularisation importante en août 2018 alors que le rythme de facturation annuel devait vous permettre de lisser vos paiements. Ceci a perturbé votre situation financière déjà précaire (sans emploi).

Vous avez ensuite reçu une facture de résiliation incohérente, qui a été prélevée sur votre compte sans que vous puissiez vérifier son montant.

Vous vous êtes légitimement interrogée sur les montants facturés et avez multiplié les démarches pour obtenir des explications (appels, courriers recommandés au service clients de A, saisine de mes services). Vous avez reçu des relances en paiement alors qu'aucune réponse ne vous a été apportée.

Des frais d'interventions répétées de X vous ont été facturés, lesquels auraient été évités sans ce litige.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A :

- de vous adresser sans délai une facture rectificative où figurent les bons montants ou a minima vous détailler précisément le montant TTC facturé le 11 avril 2019 et les acomptes déduits, conformément à l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz ;
- de vous adresser une situation de compte indiquant aussi clairement que distinctement les montants facturés, réglés et éventuellement remboursés ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC, incluant les 100 euros proposés, pour les désagréments subis ;
- de prendre à sa charge les frais d'intervention facturés par le distributeur ;
- de vous accorder une facilité de paiement pour le solde si vous le souhaitez.

Le fournisseur A m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel ([mediation@energie-mediateur.fr](mailto:mediation@energie-mediateur.fr)), ou par courrier, en me retournant l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : A  
X

Annexe 1 : Observations du fournisseur A  
Annexe 2 : Observations du distributeur X