

Paris, le 16 mars 2020

N° de saisine : D2019-19767
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur Y et au distributeur Z. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution. Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé les trois mois.

Vous contestez la résiliation de vos contrats de fourniture de gaz naturel par Y fin octobre 2019, et la suspension de fourniture de gaz naturel dont vous avez fait l'objet, du 12 novembre au 15 novembre 2019.

Vous faites état de difficultés financières importantes et de problèmes personnels.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs Y et X ainsi que des distributeurs V et Z (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Y a reconnu ne pas avoir respecté votre rythme de facturation en gaz naturel, ce vous a légitimement fait douter du bien-fondé des sommes réclamées.

Il indique toutefois n'avoir reçu aucun règlement de votre part après mars 2019, ce qui a justifié qu'il ait résilié vos contrats. Cette résiliation est l'origine de la suspension de fourniture de gaz naturel dont vous avez fait l'objet. Il a néanmoins reconnu ne pas avoir respecté la réglementation applicable en cas d'impayés et a accepté de vous accorder un dédommagement à ce titre.

Par ailleurs, sa facturation est conforme aux index transmis par V et Z.

Je prends note également de la proposition d'Y de mettre en place un échéancier de paiement compatible avec vos capacités de remboursement.

Enfin Z a effectué à tort une coupure pendant la période de trêve hivernale ce qui est interdit et accepte de vous dédommager à ce titre.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

Page 1 sur 3

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie font l'objet d'un traitement informatique. Ces données sont conservées pendant 5 ans, puis détruites. Elles ne sont pas communiquées à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant au délégué à la protection des données, par courriel : dpo@energie-mediateur.fr, ou par courrier :

Vous avez été cliente d'Y du 23 avril 2018 au 27 octobre 2019 en gaz naturel et du 10 mai 2018 au 28 octobre 2019 en électricité.

Vous avez opté pour la mensualisation de vos paiements.

En électricité, votre rythme de facturation a été respecté et vous avez été facturée de 846 kWh en heures creuses (HC) et 1 735 kWh en heures pleines (HP) pour la période du 10 mai 2018 au 28 octobre 2019, conformément aux index transmis par V.

En gaz naturel, Y a reconnu ne pas avoir mis en place la mensualisation de vos règlements, ce qui a perturbé votre facturation.

Ainsi, vous avez reçu trois factures en octobre 2018, deux en novembre 2018, deux en février 2019 (à 4 jours d'intervalles, pour plus de 700 euros à régler), deux en mai 2019 (à 1 jour d'intervalle, dont une en votre faveur), une en juin 2019, et neuf en novembre 2019, ce qui vous a légitimement fait douter du bien-fondé des sommes réclamées.

J'ai repris votre facturation et vous confirme qu'Y vous a imputé 1 836 m³ de gaz du 23 avril 2018 au 27 octobre 2019, conformément aux index transmis par Z. Cette consommation est cohérente avec celle facturée par votre précédent fournisseur entre avril 2017 et avril 2018 (1 882 m³), ainsi qu'avec un usage du gaz pour le chauffage.

Toutefois, vous n'avez effectué aucun règlement après le prélèvement de mars 2019 (320,82 euros TTC correspondant à la facture du 21 février 2019).

En effet, confrontée à d'importantes difficultés financières, et recevant des factures aux montants élevés et incompréhensibles, les prélèvements présentés par Y sur votre compte bancaire à partir de celui du 5 avril 2019 ont tous été rejetés, en gaz comme en électricité.

Vous avez adressé plusieurs courriers de réclamation à Y à partir du 19 mai 2019 (les 19 mai, 26 mai, 23 août, 7 septembre, 29 septembre, 12 octobre), afin d'obtenir des explications sur le montant de vos factures de gaz naturel, que vous ne parveniez pas à comprendre, et qui vous semblaient anormalement élevées, ainsi que sur l'absence de mise en place de la mensualisation de vos paiements (le 15 mai 2019, Y vous a adressé un échéancier à 0 euros). Vous avez également informé votre fournisseur de vos difficultés de paiement et demandé à ce qu'il vous accorde des facilités de paiement. J'observe qu'Y n'a apporté aucune réponse à vos différents courriers.

En revanche, il a demandé à V et à Z la résiliation de vos contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel pour les 27 et 28 octobre 2019, ce dont il vous a informée par un courrier daté du 25 septembre 2018.

Vous avez alors entrepris des démarches pour changer de fournisseur d'électricité et de gaz naturel en contactant X. Cependant les contrats n'ont donc pas été activés, pour des raisons que je n'ai pas réussi à élucider.

Les 27 et 28 octobre 2019, Z et V ont procédé à la mise hors service de vos contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité, comme demandé par Y. N'ayant pas accès à vos compteurs, situés à l'intérieur de votre logement, ils n'ont pas procédé à cette date à une interruption de votre fourniture d'énergie. Vous avez donc consommé de l'énergie sans fournisseur à partir de cette date.

En gaz, Z a procédé à la suspension de fourniture d'énergie le 12 novembre 2019, et a reconnu qu'il s'agissait d'une erreur de sa part, car de telles coupures sont proscrites par l'article 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. Il a proposé de vous dédommager pour la coupure subie pendant trois jours.

Y a reconnu ne pas avoir respecté la réglementation applicable en cas d'impayés et vous avoir adressé un seul courrier de relance en paiement en septembre 2019 au lieu de deux tel que prévu par le décret n° 2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

En conséquence, il a accepté de vous accorder un dédommagement de 188,08 euros TTC correspondant à 20% du solde dont vous lui êtes redevable (940,35 euros TTC), au titre des désagréments subis.

Il a également proposé de mettre en place un échéancier de paiement compatible avec vos capacités de remboursement.

Mes services ont tenté de vous joindre à plusieurs reprises par téléphone et par courriel pour vous faire part de cette analyse et de ces propositions, en vain.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à Y, comme il s'y est engagé :

- **de vous verser un dédommagement de 188,08 euros TTC ;**
- **de mettre en place un plan de paiement compatible avec vos capacités de remboursement.**
-

Je recommande à Z de vous verser le dédommagement de 150 euros proposé.

Je vous recommande de régler votre dette, conformément à l'échéancier de paiement qui sera convenu avec Y.

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

Si vous la contestez, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : Y / X
V / Z

Annexe 1 : Observations du fournisseur Y
Annexe 2 : Observations du fournisseur X
Annexe 3 : Observations du distributeur V
Annexe 4 : Observations du distributeur Z

PJ : Enquête de satisfaction

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »