

Madame D

Paris, le 30 novembre 2020

N° saisine : **D2020-15040**
(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 A concernant votre facturation de gaz naturel et d'électricité. Vous trouverez, ci-après, ma recommandation de solution.

Vous avez été cliente d'A du 19 septembre 2019 au 13 juin 2020, pour votre fourniture d'électricité, et au 19 juin 2020 pour votre fourniture de gaz. Vous avez souscrit vos contrats à la suite d'un démarchage effectué par l'intermédiaire de la société S.

Vous contestez le montant des mensualités fixé lors de la souscription de vos contrats. En effet, il était inadapté et a entraîné une facture de régularisation au montant anormalement élevé (799,18 euros TTC).

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et des distributeurs Y et X, mes conclusions sont les suivantes :

Le montant élevé de la facture de régularisation du 4 juin 2020 s'explique par les mensualités inadaptées fixées lors de la souscription, l'absence de modification de leur montant en cours de mensualisation et l'interruption injustifiée des prélèvements mensuels en mars 2020.

Enfin, compte tenu de ces éléments et du traitement insatisfaisant de votre réclamation, je considère qu'A devrait vous dédommager.

Vous trouverez, ci-après, l'analyse détaillée de votre litige.

LES MENSUALITÉS INADAPTÉES

Lors de la souscription de vos contrats, vous avez opté pour un rythme de facturation annuel. A ce titre, la mensualisation a été mise en place sur la base d'une estimation de vos consommations.

Ce mode de facturation permet de mieux maîtriser votre budget. En effet, les dépenses sont lissées sur l'année avec un montant similaire prélevé tous les mois.

Une fois par an, vous recevez une facture de régularisation qui met à votre charge la différence entre ce que vous avez réellement consommé et ce que vous avez déjà réglé au titre de la mensualisation. Un prélèvement ou un remboursement est alors effectué.

Le 4 juin 2020, vous avez reçu une facture de régularisation de gaz et d'électricité. Elle s'élève à 799,18 euros TTC, déduction faite des mensualités déjà réglées de 462 euros TTC.

Il convient de noter que la souscription de vos contrats s'est faite par l'intermédiaire de la société S. Il semblerait que cette dernière ait volontairement sous-estimé le montant de vos mensualités afin de rendre les offres proposées par A plus attractives.

En effet, vous avez indiqué que lors de la souscription de vos contrats, votre interlocuteur vous a proposé de fixer le montant de vos mensualités à hauteur de 66 euros TTC, en soulignant qu'il s'agissait « *d'une fourchette haute* ». Pour autant, vous avez ajouté lui avoir transmis les informations concernant votre logement et vos usages et avoir signalé préférer payer plus afin « *de ne pas avoir de mauvaise surprise* ».

Or, vous avez indiqué être deux personnes à occuper de manière permanente une maison de 104 m² (une troisième personne étant présente une semaine sur deux) et utiliser le gaz pour le chauffage et la production d'eau chaude.

Compte tenu de ces éléments, votre consommation annuelle de gaz peut être estimée à 10 100 kWh¹, soit environ 475 euros TTC. Le total des mensualités versées (492 euros TTC) n'aurait donc pas pu couvrir la consommation estimée sur la base des informations transmises lors de votre souscription, l'abonnement de gaz et les éléments à facturer en électricité (abonnement et consommation).

En tout état de cause, bien qu'il soit difficile d'estimer les consommations pour une première année d'occupation d'un nouveau logement, je constate que le fournisseur A avait également la possibilité de revoir le montant des mensualités à la hausse au cours de la mensualisation.

En effet, en date du 29 janvier 2020, vous avez interrogé A sur le montant des mensualités. De plus, vous avez transmis des index auto-relevés, tous les mois, à compter du 29 janvier 2020 (index renseignés sur votre espace client et pris en compte sur la facture litigieuse).

L'index auto-relevé du 29 janvier 2020 à 9 249 m³ a confirmé que les mensualités fixées étaient inadéquates. En effet, cet index révélait que votre consommation de gaz naturel était importante et les mensualités ne permettaient pas de couvrir les consommations enregistrées depuis votre mise en service le 19 septembre 2019, ainsi que l'abonnement.

En effet, au 29 janvier 2020, la consommation depuis le 19 septembre 2019 (749 m³) représentait environ 414 euros TTC et sur la période du 19 septembre 2019 au 29 janvier 2020, l'abonnement se chiffrait à environ 78 euros TTC.

Le total des mensualités versées, soit 462 euros TTC, ne permettait donc pas de couvrir la consommation et l'abonnement précités, soit un total de 492 euros TTC, ceux à venir, ni les consommations et l'abonnement relatifs au contrat de fourniture d'électricité.

Les mensualités auraient donc dû être revues à la hausse par A. Les index auto-relevés les mois suivants (février, mars et avril 2020) ont également confirmé que la consommation enregistrée ne pouvait être couverte par les mensualités fixées.

Enfin, l'interruption des prélèvements mensuels en mars 2020 a aggravé la situation. Le fournisseur A n'a pas apporté d'explications sur ce point.

¹ <https://calculettes.energie-info.fr/calculettes/estimation-gaz>

LES DÉSAGRÉMENTS SUBIS

Je considère que lors de la souscription de vos contrats, le fournisseur A, par l'intermédiaire de son partenaire S, disposait des informations nécessaires pour fixer des mensualités les plus justes possible. De plus, compte tenu des index auto-relevés transmis, ainsi que votre appel du 29 janvier 2020, le fournisseur A aurait dû revoir à la hausse le montant de vos mensualités, afin de limiter la régularisation.

Le fournisseur A ne peut se décharger de toute responsabilité en avançant qu'il vous appartenait d'adapter vos mensualités en fonction de votre consommation.

En effet, en tant que professionnel, le fournisseur A dispose des moyens nécessaires afin d'estimer votre consommation et de revoir le montant de vos mensualités en fonction des consommations enregistrées et des périodes à venir.

De plus, conformément à l'article 6.2 des conditions générales de vente d'A, « *à tout moment, le Client peut demander à A que le montant de cette mensualité soit révisé à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution de son historique de consommation ou de ses prévisions de consommation* ».

Je considère que votre appel du 29 janvier 2020, au cours duquel vous avez interrogé A sur le montant de vos mensualités, ainsi que le renseignement d'un index auto-relevé auraient dû permettre à A de réviser ce montant.

Dans le cadre de la médiation, le fournisseur A a indiqué que vos mensualités avaient bien été calculées et que votre consommation « *a explosé cet hiver (mars avril), d'où une grosse régularisation* ».

Or, l'augmentation de vos consommations en hiver est tout à fait normale et résulte de l'utilisation du chauffage. La régularisation importante imputée sur la facture litigieuse résulte bien de l'inadaptation de vos mensualités et de l'interruption de la mensualisation, et non de l'augmentation de vos consommations en hiver.

Vous avez indiqué que si vous n'aviez pas consulté votre espace client afin de vous contacter, vous n'auriez pas eu connaissance du prélèvement à venir de 799,18 euros TTC. Vous reprochez au fournisseur A ne pas vous avoir alertée du montant important qui était amené à être prélevé et qui vous aurait placée dans une situation financière particulièrement délicate.

Votre budget a été perturbé et vous avez été contrainte d'engager des démarches afin d'obtenir des explications de la part d'A sur les conditions dans lesquelles étaient fixées les mensualités.

De plus, le fournisseur A a refusé de suspendre ses mesures de recouvrement, malgré la demande de mes services, alors que votre dossier était en cours d'instruction par mes services. Cette attitude est contraire à l'esprit de la médiation.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A :

- **De vous verser un dédommagement de 100 euros TTC au titre des désagréments occasionnés par l'absence de modification de vos mensualités et par le traitement insatisfaisant de votre réclamation ;**
- **Tel que proposé, de mettre en place une facilité de paiement pour le règlement du solde restant à devoir.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant

que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande.

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y
Z