

Madame K

Paris, le 28 décembre 2020

N° de saisine : D2020-16933
(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 contestez la facture du 1^{er} juillet 2020 d'un montant de 2 230,40 euros TTC et plus particulièrement les consommations mises à votre charge :

- en électricité, 3 863 kWh du 2 février 2019 au 1^{er} juin 2020 ;
- en gaz, 1 579 m³ du 2 décembre 2018 au 1^{er} juin 2020.

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

Aucune facture n'a été éditée entre le 3 février 2019 et le 1^{er} juillet 2020.

La facture litigieuse a donc mis à votre charge des consommations de gaz et d'électricité sur une période supérieure à 14 mois. Or, en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation, le fournisseur A ne pouvait pas mettre à votre charge des consommations de gaz et d'électricité antérieures au 1^{er} avril 2019.

A ce titre, le fournisseur A a confirmé procéder à l'annulation d'une partie des consommations.

Par ailleurs, le montant élevé de la facture litigieuse s'explique par l'application d'un tarif de gaz inadapté. A ce titre, je considère que le fournisseur A devrait appliquer rétroactivement le tarif adapté depuis le 1^{er} juillet 2013.

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A, à l'instar de la pratique d'autres fournisseurs d'énergie, de faire évoluer ses pratiques ainsi que les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients, l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues.

Enfin, au regard des anomalies précitées, je considère que le fournisseur A devrait vous dédommager.

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

VOTRE FACTURATION DE GAZ NATUREL ET D'ÉLECTRICITÉ

L'application de l'article L.224-11 du Code de la consommation

Aucune facture sur relevé n'a été émise entre le 3 février 2019 et le 1^{er} juillet 2020, alors que le fournisseur disposait d'index télé-relevés mensuellement.

Il est rappelé, en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation, que « *le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée* ».

La facture du 1^{er} juillet 2020 a mis à votre charge les consommations suivantes :

- en électricité, 3 863 kWh du 2 février 2019 au 1^{er} juillet 2020 et a déduit les consommations estimées et facturées du 2 juillet au 1^{er} août 2019, soit 241 kWh ;
- en gaz naturel, 1 579 m³ (18 112 kWh) du 2 décembre 2018 au 1^{er} juin 2020 et a déduit les consommations estimées et facturées du 2 décembre 2018 au 1^{er} février 2019, soit 2 176 kWh.

Or, conformément à l'article L.224-11 du Code de la consommation, « *aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude* ».

Au 1^{er} juillet 2020, le dernier index réel en électricité est celui du 1^{er} juin 2020 à 9 408 kWh et en gaz est celui du 27 mai 2020 à 17 358 m³.

Le fournisseur A ne pouvait donc pas mettre à votre charge des consommations antérieures au 1^{er} avril 2019 pour l'électricité et au 27 mars 2019 pour le gaz.

➤ La consommation à annuler en électricité

La consommation à annuler est celle du 2 février (index à 5 760 kWh) au 1^{er} avril 2019 (index à 6 177 kWh), soit 417 kWh (6 177 – 5 760).

Le fournisseur A a proposé d'annuler 417 kWh, représentant 60,55 euros TTC.

➤ La consommation à annuler en gaz

La consommation à facturer est celle du 27 mars 2019 au 27 mai 2020, soit 1 237 m³ (235 + 1 002).

- Consommation estimée à 235 m³ du 27 mars au 12 juin 2019

J'ai pris comme référence la période du 5 décembre 2018 au 12 juin 2019 (189 jours) avec une consommation réelle de 577 m³, soit environ 3,05 m³ par jour (577 / 189).

La consommation du 27 mars au 12 juin 2019 (77 jours) peut être calculée à 235 m³ (77 x 3,05).

- Consommation réelle de 1 002 m³ (17 358 – 16 356) du 12 juin 2019 (index à 16 356 m³) au 27 mai 2020 (index à 17 358 m³)

La facture litigieuse ayant mis à votre charge 1 579 m³, la consommation à annuler peut-être calculée à 342 m³ (1 579 – 1 237), soit environ 3 933 kWh.

Le fournisseur A a proposé d'annuler 6 659 kWh, représentant 574,14 euros TTC. L'annulation proposée par A est en votre avantage au regard de mon calcul.

L'application d'un tarif inadapté sur la facturation de gaz naturel

Le fournisseur A a indiqué que l'option tarifaire « Conso 2 » (correspondant à une consommation annuelle comprise entre 6 000 et 11 000 kWh liée à l'utilisation d'un chauffage) était appliquée à votre facturation de gaz.

Or, je constate que le tarif « Conso 1 » (Cuisson / Eau chaude, correspondant à une consommation annuelle inférieure à 6 000 kWh) est en réalité appliquée à votre facturation.

L'option tarifaire souscrite a un impact sur le montant des factures. En effet, les options tarifaires en gaz naturel sont conçues par palier de consommation :

- Option Conso 1 (eau chaude et cuisson) : consommation inférieure à 6 000 kWh par an ;
- Option Conso 2 (chauffage) : consommation comprise entre 6 000 et 11 000 kWh par an ;
- Option Conso 3(chauffage) : consommation supérieure à 11 000 kWh par an.

Par exemple, l'offre adaptée pour les niveaux de consommations supérieurs à 6 000 kWh présente un prix du kWh moins élevé que les offres réservées aux – 6 000 kWh par an, mais le prix de l'abonnement est supérieur.

Compte tenu de votre consommation annuelle qui est d'environ 10 640 kWh depuis 2008 (mise en service), l'option Conso 2 aurait dû être appliquée à votre facturation.

De plus, le fournisseur A semble indiquer que votre contrat de fourniture de gaz a été souscrit sur la base de l'option tarifaire « Conso 2 ». En revanche, le distributeur X indique dans ses observations que lors de la souscription, la prévision annuelle de consommation indiquée par le fournisseur A était de 700 kWh/an avec un tarif « T1-8830 » correspondant à une consommation inférieure à 1 000 kWh/an. Je ne dispose pas davantage d'éléments sur ce point.

Le distributeur X a confirmé que le tarif d'acheminement a été optimisé automatiquement dans son système d'informations en « T2-8810 » (prévu pour une consommation entre 6 000 et 30 000 kWh par an) dès le 1^{er} juillet 2013. Pour autant, le tarif inadapté « Conso 1 » a continué à être appliqué à votre facturation.

Aussi, je considère que le fournisseur A ne justifie pas vous avoir conseillée correctement lors de la conclusion du contrat sur l'option à souscrire. En outre, A, qui savait à l'issue de la première année de consommation que l'option Conso 1 était inadaptée à votre niveau de consommation et a également vu le tarif modifié en T2 par X en juillet 2013, aurait dû vous alerter de l'inadéquation de votre abonnement.

J'estime qu'il serait équitable que A applique rétroactivement l'option tarifaire « Conso 2 » depuis le 1^{er} juillet 2013 (date du changement de tarif d'acheminement).

A titre informatif, j'ai calculé l'écart entre les tarifs « Conso 1 » et « Conso 2 » sur la période du 1^{er} juillet 2013 au 3 septembre 2020 en prenant en compte la grille tarifaire applicable au 1^{er} octobre 2020.

Tarif « Conso 1 » :

- Abonnement à 10,14 euros TTC par mois
- Prix du kWh à 0,0721 euro TTC

Tarif « Conso 2 » :

- Abonnement à 20,96 euros TTC par mois
- Prix du kWh à 0,0499 euro TTC

Sur la période du 1^{er} juillet 2013 au 3 septembre 2020 (environ 86 mois), j'ai estimé votre consommation à 77 226 kWh (consommation estimée à 3 724 kWh du 1^{er} juillet au 6 décembre 2013 et consommation réelle de 73 502 kWh du 6 décembre 2013 au 3 septembre 2020).

Tarif « Conso 1 » facturé :

- Abonnement de $86 \times 10,14 = 872,04$ euros TTC
- Consommation de $77\,226 \times 0,0721 = 5\,568$ euros TTC

Soit un total facturé de 6 440,04 euros TTC

Tarif « Conso 2 » à facturer :

- Abonnement de $86 \times 20,96 = 1\,802,56$ euros TTC
- Consommation de $77\,226 \times 0,0499 = 3\,853,58$ euros TTC

Soit un total à facturer de 5 656,14 euros TTC

Soit un écart de 783,90 euros TTC ($6\,440,04 - 5\,656,14$).

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Le blocage de facturation et l'absence de prélèvements de mensualités a entraîné l'édition de la facture litigieuse dont le montant élevé a perturbé votre budget. De plus, malgré vos réclamations, ce n'est qu'à la suite de la saisine de mes services que le fournisseur A a mis sa facturation en conformité avec l'article L.224-11 du Code de la consommation.

Le fournisseur A a indiqué vous avoir accordé un dédommagement de 60 euros TTC pour l'absence de facturation.

Vous avez engagé de nombreuses démarches afin d'obtenir des explications, ainsi que la régularisation de votre facturation.

Par ailleurs, l'analyse de cette dernière a révélé que la classe tarifaire appliquée à votre facturation de gaz était inadaptée au regard de vos consommations réelles, sans qu'A ne vous alerte. Il en a résulté à un surcoût imputé sur vos factures de gaz.

Compte tenu de ce qui précède et tel que proposé, je recommande à A :

- **en application de l'article L.224-11 du Code de la consommation, d'annuler 417 kWh en électricité et 6 659 kWh en gaz, représentant une déduction globale de 634,69 euros TTC ;**
- **de vous verser un dédommagement de 140 euros TTC au titre des désagréments occasionnés ;**
- **de mettre en place un échancier de paiement en 18 fois pour le règlement du solde restant à devoir.**

Par ailleurs, je recommande à A d'appliquer rétroactivement le tarif « Conso 2 » depuis le 1^{er} juillet 2013, date à laquelle le tarif souscrit auprès de X a été automatiquement modifié en T2.

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A, à l'instar de la pratique d'autres fournisseurs d'énergie, de faire évoluer ses pratiques ainsi que les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients, l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues.

De plus, ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas établi sa facturation en conformité avec l'article L.224-11 du Code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y
X
DDPP de Paris

SAISIR LA JURIDICTION COMPÉTENTE

Vous êtes un particulier ou un non-professionnel :

Vous devez saisir le tribunal judiciaire, ou le tribunal de proximité¹. Pour déterminer quel est le tribunal à saisir, vous pouvez consulter le site internet des pouvoirs publics à l'adresse suivante : <https://www.justice.fr/recherche/annuaires>, ou appeler « Allô service public » au 3939 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe).

Si la demande n'excède pas 5 000 euros, vous pouvez saisir le tribunal par voie de **requête** ; au-delà de 5 000 euros, la demande en justice devra être faite par **assignation**, qui est un acte établi et délivré par un huissier de justice².

La représentation par avocat est obligatoire lorsque le litige porte sur une somme supérieure à 10 000 euros³. L'aide juridictionnelle peut vous être accordée, en fonction de vos ressources⁴.

À savoir :

- Il est conseillé de préparer un dossier, présentant les faits, vos arguments et chiffrant les demandes, justificatifs à l'appui. Il est de votre intérêt, dans la plupart des cas, en particulier lorsque votre facturation doit être révisée, d'assigner simultanément le fournisseur avec lequel le contrat a été souscrit ainsi que le distributeur concerné (ENEDIS ou GRDF).
- **Vous devrez notamment justifier d'une tentative de règlement amiable de votre litige (par exemple votre recours au médiateur national de l'énergie) au moment de la saisine : si vous ne le faites pas, votre demande en justice sera irrecevable.**
- La juridiction compétente est celle du domicile ou du siège social du défendeur. Toutefois, vous pouvez saisir le tribunal du lieu d'exécution du contrat de fourniture d'énergie, c'est-à-dire le logement ou local concerné. Les consommateurs personnes physiques peuvent choisir le tribunal où ils demeuraient au moment de la conclusion du contrat ou le lieu de survenance du fait dommageable (article R.631-3 du code de la consommation).

Vous êtes un professionnel :

Le tribunal compétent est le tribunal de commerce si vous êtes commerçant. Les professions libérales, les artisans et les agriculteurs, relèvent du tribunal judiciaire, ou du tribunal de proximité s'il y en a un dans votre commune.

Le tribunal compétent est celui du siège social du défendeur ou du lieu d'exécution du contrat. Entre commerçants, les clauses attributives de compétence sont licites. Il convient donc de se reporter à ce qui est prévu au contrat.

ATTENTION : Si la juridiction ne statue pas en votre faveur, vous pouvez dans certains cas être condamné aux dépens (frais de procédure, article 695 du code de procédure civile) ainsi qu'aux frais exposés par votre adversaire pour assurer sa défense, notamment ses honoraires d'avocat (article 700 du code de procédure civile.)

En savoir plus :

- www.justice.fr : plus d'informations sur la procédure devant les tribunaux.
- Et aussi : Maisons de la justice et du droit ; chambres de commerce et d'industrie ; syndicats professionnels.

¹ À compter du 1^{er} janvier 2020, les tribunaux de grande instance et les tribunaux d'instance disparaissent. Dans les communes où existaient un tribunal de grande instance et un tribunal d'instance, il n'existe désormais plus qu'un seul tribunal, le « tribunal judiciaire ». Dans les communes où n'existait qu'un tribunal d'instance, celui-ci est désormais appelé « tribunal de proximité ».

² Article 750 du code de procédure civile.

³ Article 761 du code de procédure civile.

⁴ Plus de renseignements à cette adresse : <https://www.justice.fr/simulateurs/aide-juridictionnelle>



À retourner

Par courrier (sans affranchissement)

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09

OU

Par courriel (à numériser)

mediation@energie-mediateur.fr

1. Acceptez-vous la solution recommandée pour résoudre votre litige ?

OUI NON

2. Les explications fournies vous ont-elles paru claires ?

- Très claires
- Plutôt claires
- Pas très claires
- Pas du tout claires
- Ne se prononce pas

3. La solution proposée en médiation répondait-elle à votre litige ?

- Très bien
- Plutôt bien
- Plutôt mal
- Très mal
- Ne se prononce pas

4. La médiation a-t-elle permis de résoudre votre litige ?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

5. Êtes-vous globalement satisfait de l'intervention du médiateur national de l'énergie ?

- Oui, très satisfait
- Oui, plutôt satisfait
- Non, plutôt pas satisfait
- Non, pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

6. Ajoutez un commentaire en quelques lignes :

.....
.....
.....