

Monsieur K

Paris, le 8 janvier 2021

N° de saisine : **D2020-16979**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur X concernant votre facturation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez l'absence d'édition de votre facture de régularisation au mois de février 2020 et de votre nouvel échéancier, dans le cadre de la mensualisation de vos règlements.

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

**A a reconnu cette anomalie qui n'a toujours pas été résolue à ce jour.**

**Je ne peux donc que recommander à A de débloquer votre facturation sans délai en limitant la régularisation à une période de 14 mois, en application de l'article L. 224-11 du code de la consommation, comme il s'y est engagé.**

**Je prends note des dédommagements proposés par A mais je les considère insuffisants au regard des désagréments subis et de l'absence de visibilité sur l'état de votre facturation.**

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

Vous avez souscrit un contrat de gaz naturel le 22 mars 2019 auprès de A et vous avez choisi un mode de facturation annuel.

A a édité votre premier échéancier pour la période de mars 2019 à février 2020. Néanmoins, à la suite d'une anomalie, votre facture de régularisation de février 2020 n'a pas été émise, ni votre nouvel échéancier.

Au cours de la médiation, A m'a indiqué que l'anomalie n'était toujours pas résolue et il est probable que votre facture de régularisation de 2021 tarde également à être éditée.

Il s'agit d'un manquement aux obligations d'un fournisseur qui doit, selon l'article L.224-11, facturer au moins une fois par an en fonction de l'énergie consommée.

Par ailleurs, A n'a pas respecté ses conditions générales de vente, et notamment l'article 7.1.2 qui prévoit que « *La facture annuelle fait l'objet de prélèvements basés sur plusieurs mensualités de paiement identiques, dont le montant est déterminé, à la souscription, en accord avec le Client. Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire. Au moins une fois par an, A émettra une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client [...] A chaque émission de facture de régularisation, A émettra un nouvel échéancier tenant compte de la consommation du Client sur la période passée* ».

En l'absence de prélèvement, la facture de régularisation va nécessairement perturber vos finances. Or, le mode de facturation annuel a pour but de lisser les paiements afin d'éviter une forte régularisation.

Pour information, d'après l'historique de consommation transmis par X, vous avez consommé 1 926 m<sup>3</sup> de gaz entre mars 2019 et décembre 2020, ce qui représente environ 921 euros TTC.

Je prends note que A vous a accordé au mois de septembre 2020 une remise de 5% sur vos consommations d'électricité et de gaz naturel pour la période du 22 février 2020 au 22 février 2021.

Je prends note, dans le cadre de cette médiation, de sa proposition d'un dédommagement à hauteur de 10% sur votre facture de régularisation de février 2020 et d'un dédommagement supplémentaire de 25 euros TTC.

Je constate toutefois que l'anomalie dure depuis près d'un an et que A n'a pas été en mesure de me donner un délai de résolution.

Je considère que les dédommagements proposés sont insuffisants pour compenser les désagréments subis.

Enfin, je prends note de la proposition de A de mettre en place un échéancier de paiement compatible avec vos capacités de remboursement pour le règlement du solde.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de :**

- vous accorder un dédommagement de 10% sur votre facture de régularisation de février 2020 pour son absence d'émission, comme il s'y est engagé ;
- vous accorder un dédommagement de 20%, au lieu des 5% proposés, sur votre facture de régularisation de février 2021 car aucune mensualité n'a été prélevée en plus de l'absence de facture annuelle ;
- vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC, au lieu des 25 euros TTC proposés, pour le traitement insatisfaisant de votre demande ;
- de prendre en compte l'article L.224-11 du Code de la consommation, qui prévoit que les consommations de plus de 14 mois ne peuvent pas être facturées, comme il s'y est engagé ;
- mettre en place une facilité de paiement compatible avec vos capacités financières, comme il s'y est engagé.

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.

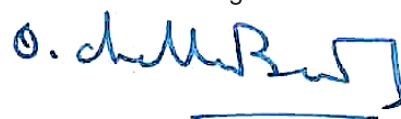
**Ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas établi sa facturation en conformité avec l'article L.224-11 du Code de la consommation, je signale cette affaire à la Direction Départementale de Protection des Populations de Paris.**

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 insatisfait 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A, X  
DDPP de Paris