

Monsieur N

Paris, le 5 février 2021

N°de saisine : **D2020-18874**  
(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 concernant votre facturation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture du 28 avril 2020 d'un montant de 593,66 euros TTC qui couvre la période de consommation du 29 février au 28 avril 2020 et qui met à votre charge 1 033 m<sup>3</sup> de gaz, et notamment son index de fin à 14 958 m<sup>3</sup>.

En effet, vous aviez transmis vos auto-relevé en électricité et gaz naturel le 9 mars 2020 (soit respectivement 14 958 kWh et 13 911 m<sup>3</sup>), et vous m'avez indiqué que votre index en électricité avait été intégré à votre facturation de gaz naturel.

Vous contestez également votre tarif « B1 » correspondant à une consommation annuelle comprise entre 6 000 et 30 000 kWh et qui ne serait pas cohérente avec vos usages.

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

**Je constate que A a effectivement intégré par erreur votre index auto-relevé en électricité à votre facturation de gaz naturel.**

**Votre facturation a été régularisée à la suite de la résiliation de votre contrat par A, qui a permis d'annuler 934 m<sup>3</sup>.**

**Néanmoins A a fait suspendre votre fourniture de gaz pour impayés le 11 août 2020, puis a résilié votre contrat le 30 août 2020, alors même que votre réclamation était fondée.**

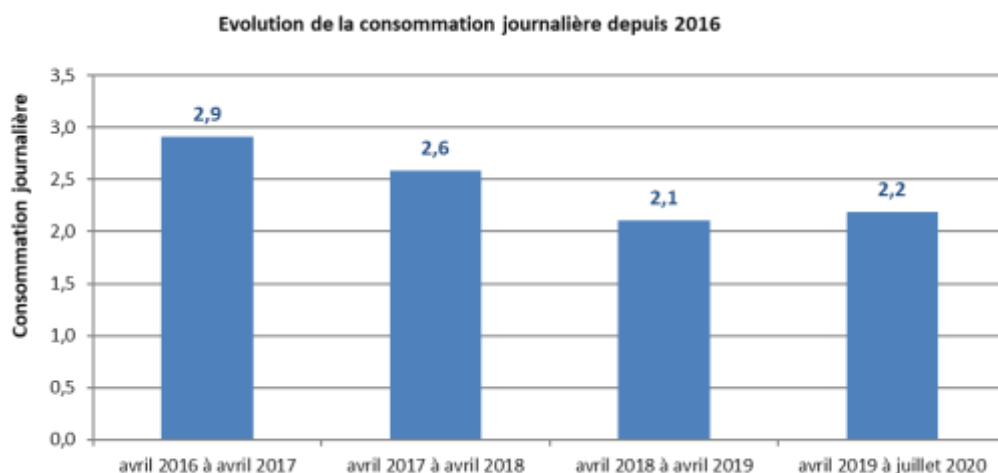
**Je considère toutefois que A devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis par le traitement insatisfaisant de votre réclamation et la coupure de gaz dont vous avez fait l'objet, et prendre à sa charge les frais relatifs à l'intervention pour impayé qui vous ont été facturés.**

**Par ailleurs, je constate que la tarif « B1 », qui correspond à une consommation comprise entre 6 000 et 30 00 kWh est en adéquation avec votre consommation. En effet vous avez consommé 6 973 kWh pour la période du 6 décembre 2019 au 11 août 2020. Il n'y a donc pas lieu de rectifier le tarif souscrit.**

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

## VOTRE NIVEAU DE CONSOMMATION

Voici un graphique reprenant votre consommation (en m<sup>3</sup>) depuis 2016 :



Je constate que votre consommation est cohérente et stable depuis 2016 par rapport aux usages dont vous m'avez fait part. En effet, vous m'avez indiqué vivre à quatre dans un appartement de 71 m<sup>2</sup> et le gaz naturel vous sert pour le chauffage et l'eau chaude. Vous m'avez précisé porter une attention particulière à vos usages.

Je ne constate aucune anomalie concernant votre niveau consommation et je prends note que votre contestation ne porte pas sur ce point.

## VOTRE FACTURATION

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès de A le 6 décembre 2019 et il a été résilié le 30 août 2020 à l'initiative du fournisseur A, pour cause d'impayés. Vous aviez choisi un mode de facturation bimestriel.

À ce titre, il est prévu que vous receviez six factures par an, une tous les deux mois dont quatre dites « *intermédiaires* » établies à partir d'une estimation de votre consommation ou d'un auto-relevé et deux dites « *réelles* » émises à la suite d'un relevé de compteur effectué par le distributeur X (avril et octobre).

Les deux factures semestrielles dites « *réelles* » régularisent les estimations (ou auto-relevés) des six mois précédents sur la base des relevés transmis par le distributeur X. Est alors déduit le montant des consommations facturées précédemment, qu'elles aient été établies sur la base d'un auto-relevé ou d'une estimation. Il est important de comprendre que seul le relevé semestriel régularise votre facturation.

À la suite de l'émission de la facture estimée du 28 février 2020, vous avez envoyé vos index auto-relevés en gaz naturel et en électricité à A le 9 mars 2020.

Or, A a intégré votre auto-relevé en électricité dans votre facturation de gaz naturel, ce que vous avez pu constater lors de l'émission de la facture litigieuse du 28 avril 2020 d'un montant de 593,66 euros TTC qui met à votre charge 1 033 m<sup>3</sup> de gaz.

Cette facture impute 1 033 m<sup>3</sup> de gaz pour la période comprise entre les 29 février et 28 avril 2020, des index 13 925 m<sup>3</sup> (estimé) à 14 958 m<sup>3</sup> (auto-relevé).

Ce niveau de consommation est incohérent car il représente en deux mois le double de celui enregistré au cours de la totalité d'un hiver, entre octobre 2018 et avril 2019 (564 m<sup>3</sup>).

Votre consommation a été régularisée à la suite de l'émission de votre facture de résiliation le 4 septembre 2020, d'un montant de 397,20 euros TTC en votre faveur, qui couvre la période de consommation du 29 juin au 28 août 2020 et qui annule 934 m<sup>3</sup>.

A a accepté de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les désagréments subis à ce titre. Toutefois, j'estime ce dédommagement insuffisant.

En effet, votre fourniture de gaz a été suspendue le 11 août 2020 pour impayés et votre contrat a ensuite été résilié, alors que vous aviez contacté à de nombreuses reprises A afin de régulariser l'anomalie, en vain. Les frais relatifs à cette intervention devraient également être pris en charge par le fournisseur.

Je vous confirme que vous avez finalement été facturé conformément aux index transmis par X soit 621 m<sup>3</sup> pour la période du 6 décembre 2019 au 11 août 2020.

Concernant votre tarif, je vous confirme que le tarif « B1 » qui correspond à une consommation comprise entre 6 000 et 30 000 kWh est le tarif qui doit être appliqué à votre facturation. En effet vous avez consommé 6 973 kWh pour la période du 6 décembre 2019 au 11 août 2020.

## **LES DESAGREMENTS SUBIS**

Vous avez contesté à de nombreuses reprises la facture litigieuse, demandant sa correction, en vain. Il a fallu que vous saisissiez mes services pour que A reconnaisse l'anomalie.

Vous souhaitiez seulement une correction et payer en fonction de votre consommation réelle.

Votre énergie a été suspendue pour impayés alors que A est à l'origine de l'anomalie. N'ayant plus d'eau chaude, vous m'avez indiqué avoir pris des douches froides jusqu'à la souscription d'un contrat avec un autre fournisseur.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC, incluant celui de 75 euros TTC qu'il a accepté ;**
- **de prendre à sa charge les frais relatifs à l'intervention pour impayés qu'il vous a facturés.**

Je vous recommande de vous acquitter du solde dont vous resterez redevable à A le cas échéant.

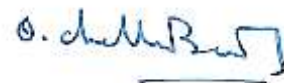
Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

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.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, 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 (cf. fiche ci-jointe).

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