

Monsieur B.P.
Paris, le 24 juin 2021

N° de dossier : **D2021-02490**
(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 concernant votre facturation d'électricité et de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel auprès du fournisseur A respectivement les 5 novembre 2017 et 17 octobre 2019.

Lors de la souscription de vos contrats, vous avez choisi un rythme de facturation bimestriel. Vous recevez donc une facture tous les deux mois, qui impute à la fois votre consommation de gaz naturel et celle d'électricité.

Depuis le mois d'avril 2020 vous adressé plusieurs réclamations au fournisseur A pour obtenir communication sur vos factures du montant toutes taxes comprises (TTC) pour chaque énergie, alors que seul figure sur vos factures le montant total TTC facturé pour les deux énergies, sans les dissocier.

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

Les factures d'énergie sont régies par l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus, qui prévoit à l'article 12 que le montant total annuel toutes taxes comprises facturé au client pour chaque énergie doit lui être communiqué au moins une fois par an.

Or, sur vos factures, ce montant ne figure pas et le fournisseur A n'a pas été en mesure de démontrer que cette information vous était bien communiquée suivant d'autres modalités.

Je recommande donc au fournisseur A de communiquer à ses clients, le montant TTC facturé pour chaque énergie, au moins une fois par an, conformément à l'article 12 de l'arrêté du 18 avril 2012.

Par ailleurs, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement pour le traitement insatisfaisant de vos réclamations.

Enfin ayant constaté que l'article 12 de l'arrêté du 18 avril 2021 sur les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel n'était pas respecté je signale cette affaire à la Direction départementale de protection des populations de Paris.

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

Ceci étant, si l'article 9 de l'arrêté du 18 avril 2012 impose au fournisseur de mentionner sur ses factures le montant TTC dû, il n'en est pas de même de l'article 12 qui lui impose de transmettre au consommateur au moins une fois par an le montant TTC facturé au titre de chaque énergie, sans que cette information ne figure obligatoirement sur les factures. En ce sens, le fournisseur peut se conformer à son obligation en communiquant au consommateur le montant TTC facturé au titre de chaque énergie par courrier, courriel, ou sur son espace client, dès lors que cette information est assurée au moins une fois par an.

Dès lors, je ne peux au fournisseur A de ne pas dissocier sur vos factures le montant TTC dû au titre de chaque énergie. En revanche, il appartient au fournisseur A de justifier vous avoir informé au moins une fois par an du montant TTC facturé pour chaque énergie, ce qu'il n'a pas fait.

Vous avez en outre contacté à de nombreuses reprises au fournisseur A afin d'obtenir le montant TTC séparé pour les deux énergies, en vain, depuis plus d'un an. A vous avait répondu dès avril 2020 :

« Cette demande est déjà en cours d'amélioration auprès de nos services.

Nous vous remercions de bien vouloir patienter. »

Cependant, vous n'avez reçu aucune information à ce sujet et déplorez que l'information demandée ne soit toujours pas accessible un an plus tard.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de vos réclamations.

Je recommande au fournisseur A de respecter l'article 12 de l'arrêté du 18 avril 2012 en communiquant à ses clients, au moins une fois par an, le montant TTC facturé pour chaque énergie.

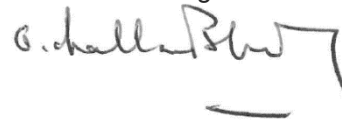
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 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 (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
DGCCRF (DDPP de Paris)