

Madame V
Paris, le 19 avril 2023

Dossier suivi par :
Tél. :
Courriel :
N° de dossier : D2022-12135
(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 le prix du kWh appliqué à votre contrat de fourniture de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture de régularisation de vos consommations, émise par A le 19 mai 2022, d'un montant de 1 547,93 euros TTC, car le prix du kWh appliqué vous semble anormalement élevé.

Vous souhaitez également des explications quant à l'affectation de vos chèques énergie.

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

Le 24 juillet 2020, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel, avec le fournisseur A. Ce contrat prévoyait que le prix du kWh serait indexé sur les tarifs réglementés de vente du gaz naturel (TRV ci-après) avec une déduction de 8%, pendant une année.

Ce contrat a été renouvelé dans des conditions identiques le 24 juillet 2021. Votre contrat a ensuite été modifié par le fournisseur A les 1^{er} novembre 2021. Toutefois, cette modification ne pouvait être effectuée dans la mesure où l'offre présentée lors de la reconduction était « valable 12 mois ». Aussi, le fournisseur A a accepté de rectifier votre facturation sur la base de vos conditions tarifaires initiales jusqu'à la résiliation de votre contrat.

Les prix appliqués sont donc désormais intégralement indexés sur les tarifs réglementés, avec une déduction de 8 %.

En revanche, malgré la rectification de votre facturation, votre contrat affiche un solde important, pour lequel le fournisseur A vous a proposé un plan d'apurement, qui est issu de l'absence d'émission de factures bimestrielles entre le mois d'octobre 2021 et le mois de mai 2022. De ce fait, le fournisseur A devrait vous proposer un dédommagement.

Je note également que trois chèques énergie ont été imputés à votre contrat depuis 2021.

Enfin, ayant constaté que le fournisseur A avait modifié ses prix en contradiction avec les dispositions contractuelles convenues, en contradiction avec les dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation, je transmets une copie de la présente à la DGCCRF.

Page 1 sur 3

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

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

- **Le prix appliqué à votre contrat**

Le 24 juillet 2020, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel, avec le fournisseur A, prévoyant que le prix du kWh appliqué serait indexé les tarifs réglementés de vente de ces énergies.

Votre contrat a été renouvelé le 24 juillet 2021, soit une année après sa conclusion, dans des conditions tarifaires identiques.

Ce contrat a ensuite fait l'objet d'une modification par le fournisseur A le 1^{er} novembre 2021, après une communication qui vous a été transmise par courriel le 1^{er} octobre 2021.

Cependant, il ressort de la grille tarifaire transmise par le fournisseur A lors du renouvellement de votre contrat, qui est intervenu le 24 juillet 2021, que la remise de 8 % par rapport aux tarifs réglementés serait « *Valable 12 mois* ».

Compte tenu de ces éléments, durant l'instruction de votre litige, le fournisseur A a accepté de rectifier votre facturation sur la base de vos conditions tarifaires initiales, jusqu'à la résiliation de votre contrat.

Le prix appliqué à votre contrat est désormais inférieur de 8 % au tarif réglementé de vente de l'électricité et de gaz naturel pour l'intégralité de la période durant laquelle vous étiez cliente du fournisseur A.

Cette rectification représente une déduction d'environ 570 euros TTC dans la facturation du fournisseur A.

La refacturation de votre consommation se trouve être conforme aux termes initiaux de votre contrat, de sorte que le solde de votre contrat est désormais de 970,61 euros TTC.

En outre, afin de régler ce solde, le fournisseur A a proposé de vous accorder un plan d'apurement.

- **Le solde à devoir de votre contrat**

Le solde à devoir de votre contrat est également dû au fait que contrairement à ce que requiert votre mode de facturation, lequel était bimestriel, aucune facture n'a été émise entre le mois d'octobre 2021 et le mois de mai 2022.

La facture du 19 mai 2022 régularisait donc 6 mois de consommation.

Par ailleurs, la précédente facture émise, le 14 octobre 2021, régularisait également une période d'environ 6 mois ce qui n'est pas conforme à votre rythme de facturation.

Compte tenu de l'absence répétée de respect de votre rythme de facturation, le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.

En outre, à la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a indiqué avoir associé 3 chèques énergies à votre contrat.

Ces chèques énergies sont les chèques n°XXX d'un montant de 194 euros et n°XXX d'un montant de 100 euros qui ont été intégrés le 7 avril 2022 ainsi que le chèque n°XX d'un montant de 194 euros qui a été intégré le 25 janvier 2021.

Si un éventuel chèque énergie dont vous auriez bénéficié, entre le 24 juillet 2020 et la résiliation de votre contrat avec le fournisseur A, ne figure pas ci-dessus, je vous invite à en faire part au fournisseur A.

Il conviendra alors que ce dernier en tienne compte et déduise son montant de votre solde à devoir.

Enfin, pour ce qui concerne l'estimation de vos consommations, je vous invite à vous reporter à l'analyse qui vous a été transmise dans la cadre de la recommandation D2020-11759.

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

- **de maintenir la rectification de votre facturation, sur la base de vos conditions tarifaires initiales ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC au titre de l'absence de respect de votre rythme de facturation ;**
- **de vous proposer un plan d'apurement de votre dette ;**
- **de prendre en compte un éventuel chèque énergie qu'il n'aurait pas repéré**

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 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 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 (cf. fiche ci-jointe).

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

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

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »