

Monsieur J

Dossier suivi par :

Paris, le 24 mars 2023

Tél. :

Courriel :

N° de dossier : D2022-25022

(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 Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur A du 13 avril 2021 au 23 novembre 2022.

Vous contestez la facture de régularisation du 19 avril 2022 d'un montant de 1 607,21 euros TTC restant à régler (2 157,20 euros facturés – 549,99 euros réglés).

Vous faites valoir que ce montant est anormalement élevé. Vous remettez également en cause votre solde car vous estimez que certains paiements n'auraient pas été pris en compte par le fournisseur A.

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

**La facture litigieuse est élevée car l'échéancier de paiement mis en place par le fournisseur A était insuffisant pour couvrir l'ensemble de votre consommation.**

**En effet, au moment de votre changement de fournisseur, le fournisseur A a modifié la consommation annuelle de référence (CAR) sur la base de laquelle a été évaluée votre échéancier de mensualisation. Ceci a été confirmé par le distributeur Y (bien que les affirmations du fournisseur A soient différentes). Au lieu de se fonder sur une consommation d'environ 15 000 kWh par an, le fournisseur A a modifié la CAR à 4 400 kWh ce qui était donc erroné. Cette technique est utilisée dans les ventes commerciales déloyales et permet au fournisseur de présenter des mensualités très inférieures à la réalité vous laissant croire que ses prix sont bas.**

**Il existe donc un doute sur la loyauté des informations saisies par le fournisseur A à l'occasion de la souscription de votre contrat, doute renforcé par le fait qu'il n'a pas justifié cette manipulation de la CAR.**

**Le fournisseur A a réévalué votre échéancier lors du relevé du 7 octobre 2021 afin d'éviter une facture de régularisation trop importante, mais cette réévaluation était insuffisante au regard de votre consommation.**

**Vous avez en outre été facturé sur la base du tarif B0, qui n'est pas adapté à vos consommations réelles ce qui a augmenté encore votre facturation. Le fournisseur A devrait donc la corriger pour y appliquer le tarif B1, plus adapté.**

Page 1 sur 4

*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.*

**Le prix appliqué à vos consommations par le fournisseur A était plus élevé que celui souscrit auprès votre ancien fournisseur. Le fournisseur A affirme vous avoir envoyé par courriel l'ensemble des informations contractuelles lors de la souscription de votre contrat. Il lui revient de prouver l'envoi de ces informations, prouvant que vous avez donné un consentement libre et éclairé à votre contrat.**

**Le chèque énergie que vous pensiez perdu a bien été enregistré par le fournisseur A. Cependant, l'état de compte manquant de clarté, il devrait vous transmettre un état de compte à jour.**

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

## **LA CONSOMMATION**

Votre consommation est régulière. Elle marque une saisonnalité cohérente avec un mode de chauffage au gaz.

Vous consommez en moyenne 1 000 m<sup>3</sup> chaque hiver entre octobre et avril, et environ 240 m<sup>3</sup> entre avril et octobre.

L'étude de vos consommations ne révèle pas d'anomalies.

## **LA FACTURATION**

La facture du 19 avril 2022 couvre vos consommations du 13 avril 2021 au 5 avril 2022 et met à votre charge 1 336 m<sup>3</sup> de consommation (15 025 kWh), ce qui correspond à votre consommation annuelle habituelle.

La facture litigieuse est élevée pour plusieurs raisons :

- Le tarif appliqué à vos consommations est plus élevé que celui appliqué par votre fournisseur précédent ;
- L'échéancier de paiement mis en place était insuffisant pour couvrir l'ensemble de votre consommation ;
- Le tarif appliqué n'était pas adapté à vos consommations.

- **L'échéancier de paiement mis en place**

Lors de la souscription de votre contrat, le fournisseur A a modifié la consommation annuelle de référence (CAR) à 4 407 kWh pour mettre en place votre échéancier de paiement alors que la précédente CAR était autour de 15 000 kWh par an. Ce changement de CAR, qu'il n'est pas d'usage de réaliser en cas de changement de fournisseur, a faussé l'évaluation de vos mensualités.

La mauvaise estimation de la CAR a deux conséquences :

- L'échéancier mis en place était insuffisant ;
- Le tarif appliqué à vos consommations est inadapté.

L'échéancier mis en place par A était insuffisant pour couvrir l'ensemble de votre consommation, la facture litigieuse étant d'un montant de 1 607,21 euros TTC restant à régler (2 157,20 euros facturés – 549,99 euros réglés).

Il était de 35,10 euros mensuels entre mai et septembre 2021 puis est passé à 60,75 euros mensuels en novembre 2021, suite au relevé du 7 octobre 2021 enregistrant 2 486 kWh consommés depuis le 13 avril précédent, pour une période estivale.

La réévaluation restait insuffisante. Cependant, le relevé suivant est intervenu trop tard pour réévaluer à nouveau l'échéancier de paiement (le 16 mars 2022).

Votre litige a donc pour origine la CAR inadaptée saisie par le fournisseur A à la souscription de votre contrat.

- **Le tarif appliqué à vos consommations**

Vous avez comparé la facture litigieuse avec la facture éditée par votre précédent fournisseur le 28 février 2021, couvrant vos consommations du 10 avril 2020 au 21 février 2021.

Le tarif appliqué à vos consommations chez le fournisseur C'était de 0,0348 euros HT par kWh au plus fort. Le tarif auquel vous avez souscrit chez le fournisseur A était entre 0,0511 euros HT et 0,121 euros HT par kWh. Votre contrat chez le fournisseur A était moins avantageux.

Vous m'avez indiqué lors d'un entretien téléphonique que vous n'aviez pas reçu votre contrat ainsi que votre grille tarifaire après la souscription chez le fournisseur A. Ce-dernier indique que les CPV, les CGV et la grille tarifaire sont transmis à la souscription dans le mail de bienvenue. Il revient à A de prouver l'envoi de ces informations avant la souscription, puisque cette vente a eu lieu lors d'un démarchage téléphonique, en application de l'article L. 221-5 du code de la consommation. C'est au fournisseur de rapporter cette preuve (article L. 221-7 du code de la consommation).

De plus, la mauvaise estimation de votre consommation annuelle a entraîné une facturation au tarif B0, correspondant aux consommations situées entre 0 et 6 000 kWh par an. Au regard de votre consommation annuelle, vous auriez dû être facturé au tarif B1, plus adapté aux consommations situées entre 6 000 et 30 000 kWh annuels. Le fournisseur A s'est engagé, à ce titre, à annuler 136,18 euros TTC correspondant à l'écart.

## LE SOLDE

Vous contestez la prise en compte de chèques énergie par le fournisseur A.

Le solde = les montants facturés – les montants réglés + les montants remboursés.

- **Les montants facturés**

Vous avez reçu trois factures tout au long de votre contrat chez le fournisseur A :

- La facture du 19 avril 2022 de 2 157,20 euros TTC ;
- La facture du 3 novembre 2022 de 266,17 euros TTC ;
- La facture du 6 janvier 2023 de 308,37 euros TTC.

Vous avez été facturé d'un total de 2 731,74 euros TTC.

- **Les montants réglés**

Voici l'ensemble des paiements pris en compte par A tout au long de votre contrat :

Mode de paiement	Date de paiement	Montant
Prélèvement	26/03/2021	25,74
Prélèvement	05/05/2021	35,1
Chèque Energie	04/06/2021	35,1
Chèque Energie	15/07/2021	35,1
Chèque Energie	01/08/2021	35,1
Prélèvement	05/09/2021	35,1
Prélèvement	08/10/2021	45
Prélèvement	05/11/2021	60,75
Prélèvement	05/12/2021	60,75
Prélèvement	05/01/2022	60,75
Chèque Energie	03/02/2022	60,75
Prélèvement	04/03/2022	60,75
Prélèvement	05/04/2022	60,75
Chèque Energie	04/05/2022	168,74
Chèque Energie	18/12/2022	200
	<b>TOTAL</b>	<b>979,48</b>

Vous avez réglé un total de 979,48 euros TTC.

Vous pouvez constater que le chèque énergie de 200 euros, que vous pensiez perdu, a bien été enregistré le 18 décembre 2022.

Votre solde est donc débiteur de 1 752,26 euros (2 731,74 euros facturés – 979,48 euros réglés).

Cependant, au regard du manque de clarté des éléments fournis par le fournisseur A dans le cadre de l'étude de votre solde, je lui demande de justifier du solde débiteur.

Enfin, lors d'un entretien téléphonique, vous m'avez indiqué qu'un troisième contrat aurait été souscrit abusivement par le fournisseur A. Cependant, je ne dispose d'aucun élément permettant d'étayer ce point.

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

- **de prouver l'envoi des informations contractuelles en amont de votre souscription et à défaut d'annuler votre contrat ;**
- **Le cas échéant « d'appliquer le tarif B1, adapté à vos consommations, à la place du tarif B0, soit une annulation de 136,18 euros, comme il s'est engagé à le faire ;**
- **Le cas échéant, vous transmettre un état de compte clair et vous accorder des facilités de paiement pour le reste de votre solde ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour les conditions insatisfaisantes de la gestion de votre contrat.**

**Enfin, eu égard aux conditions de souscription du contrat et au doute subsistant sur l'envoi des informations précontractuelles prévues par l'article L221-5 du code de la consommation, je signale votre dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations) (lieu du siège social du fournisseur A).**

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

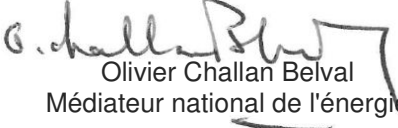
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Si vous demeurez 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 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
Y  
DDPP

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