

Maître A

Paris, le 20 février 2024

Tél. : 01.44.94.66.60
N° de dossier : D2023-22029
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de madame C

Maître,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose madame C, votre mère, au fournisseur et distributeur d'électricité et de gaz naturel A dans la commune de P, concernant la facturation de ses consommations de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Madame C est titulaire d'un contrat de fourniture et de distribution de gaz naturel auprès du fournisseur et distributeur d'électricité et de gaz naturel A (ci-après fournisseur A), indexée aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) jusqu'au 30 juin 2023, date à laquelle les TRV de gaz ont été supprimés. A compter de cette date, le contrat de madame C a été modifié pour l'offre de « Bascule » proposée par le fournisseur A, à prix fixe, d'une durée d'un an.

Vous contestez les prix appliqués par le fournisseur A à compter du 1^{er} juillet 2022. Vous indiquez que le fournisseur A ne respecte pas les dispositions relatives au bouclier tarifaire décidées par le gouvernement. Vous contestez également la consommation de gaz mise à la charge de madame C, ainsi que le montant des factures émises en mai et décembre de chaque année.

Après avoir analysé ce dossier ainsi que les observations du fournisseur A, mes conclusions sont les suivantes :

Le montant important des factures s'explique par la sous-estimation des consommations de gaz de madame C entre deux relevés de son compteur. À ce titre le fournisseur A devrait accorder à madame C un dédommagement.

Vous contestez également les prix du kWh facturés par le fournisseur A. Vous indiquez que le fournisseur A n'a pas respecté les dispositions relatives au bouclier tarifaire en faisant évoluer ses prix à plusieurs reprises durant la période de « gel » des tarifs.

Le fournisseur A a respecté les dispositions légales et réglementés en vigueur et sorte que je ne peux remettre en cause les prix appliqués.

S'agissant de l'offre appliquée à la suite de la suppression des TRV à madame C, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) avait publié une délibération le 16 mars 2023, validant l'offre « Bascule » sur la base de laquelle madame C a été facturée.

Je ne suis pas en mesure de remettre en cause la facturation établie par le fournisseur A.

Enfin, soyez assurée que je regrette l'absence de concurrence en matière de fourniture de gaz naturel aux particuliers dans la région de P.

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

LES FOURNISSEURS DE GAZ DISPONIBLES SUR LA COMMUNE

S'agissant de l'absence de propositions d'offres gaz naturel pour les particuliers par d'autres fournisseurs, je vous informe que la commune de P est dans une situation particulière puisqu'elle est fournie en gaz naturel par une [entreprise locale de distribution](#) (ELD), le au fournisseur et distributeur d'électricité et de gaz naturel A dans la commune de P, et que la distribution est également effectuée par cette ELD et non par le gestionnaire de réseau national le distributeur B.

La raison est historique : la loi de nationalisation de l'électricité et de gaz du 8 avril 1946 avait reconnu le droit aux communes de conserver un rôle dans la distribution publique de l'électricité et du gaz, en maintenant dans leurs statuts antérieurs les réseaux de distribution exploités en régie. Ainsi, en 1946, certaines entreprises, communes ou regroupements de communes n'ont pas accepté la proposition de nationalisation et ont créé des régies autonomes. Actuellement 5% des consommateurs sont dans des communes desservies par une ELD.

Afin de pouvoir proposer des offres aux clients de cette commune, les fournisseurs doivent avoir conclu un contrat d'accès au réseau avec l'ELD. Il convient cependant de préciser que les fournisseurs n'ont pas l'obligation de conclure de tels contrats, ni de proposer des offres pour l'ensemble des segments de clientèle. A P, actuellement, aucun fournisseur alternatif ne propose d'offres de gaz naturel à destination des particuliers.

Je vous précise que je n'ai pas la possibilité d'obliger un fournisseur d'énergie à s'implanter dans une commune en vue de proposer des offres. Je suis cependant conscient du problème et j'ai alerté régulièrement sur cette problématique, notamment dans [la lettre de janvier 2020](#), dans laquelle j'indique : « Deux sujets me préoccupent plus particulièrement : l'absence de concurrence effective sur certaines parties du territoire et les dérives de certains démarcheurs. Sur une partie du territoire métropolitain, en effet, la concurrence existe juridiquement mais pas réellement. [...]. Or, partout en France, un consommateur qui n'est pas satisfait de son fournisseur d'énergie doit pouvoir faire appel à un autre fournisseur. »

Dans la commune de P, le marché de la fourniture de gaz naturel est bien ouvert à la concurrence, conformément à la loi du 1^{er} juillet 2007, mais je vous confirme que pour l'instant aucun fournisseur de gaz naturel autre que le fournisseur A ne propose d'offres pour les particuliers, comme l'indiquent la liste fournisseurs et le comparateur d'offres du site énergie-info (<https://comparateur.energie-info.fr> et <https://liste.energie-info.fr>). Je vous invite à vérifier régulièrement car la situation pourra évoluer à l'avenir.

LES CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL MISES À LA CHARGE DE MADAME C

Vous contestez le volume de gaz naturel mis à la charge de madame C. Vous avez indiqué que la chaudière de madame C avait été contrôlée récemment. Ce contrôle n'a révélé aucun dysfonctionnement.

À partir des données transmises par le fournisseur A j'ai établi l'histogramme suivant :



Vous avez indiqué que le logement pour lequel vous contestez la facturation était une maison d'environ 350 m², dont la production d'eau chaude et le chauffage et la cuisson étaient assurés par le gaz naturel. Vous avez indiqué qu'une seule partie du logement était chauffée. Vous avez également précisé que madame C chauffait peu son logement.

Je constate que ses consommations sont stables d'une année à l'autre et qu'elles évoluent selon les saisons en étant plus élevées en hiver qu'en été ce qui est caractéristique de l'utilisation d'un mode de chauffage au gaz naturel.

Le fournisseur A a précisé que le compteur de madame C avait été remplacé le 3 décembre 2020. Je constate une légère hausse des consommations moyennes journalière à compter du remplacement du compteur. Cela peut être lié à un dysfonctionnement de l'ancien compteur qui pouvait sous-compter, de sorte que madame C était facturée sur la base de consommations sous évaluées.

Quoi qu'il en soit, les consommations enregistrées sont cohérentes avec les usages et les caractéristiques du logement. En outre, il est peu probable que deux compteurs successifs aient dysfonctionné dans des proportions comparables. Aussi, je ne dispose pas d'élément permettant de remettre en cause le niveau des consommations enregistrées.

Enfin je vous précise, que si vous restez en désaccord avec mon analyse, vous gardez la possibilité de demander au fournisseur A un contrôle métrologique du compteur, dont le coût (322,31 euros TTC) sera à la charge de madame C si aucun dysfonctionnement n'est constaté.

Le montant important des factures de régularisations émises par le fournisseur A qui s'explique par la sous-estimation des consommations de madame C entre deux relevés de compteur.

LA SOUS-ESTIMATION DES CONSOMMATIONS

Le fournisseur A m'a transmis un historique des consommations de madame C. Je constate que les relevés cycliques de son compteur sont effectués en décembre et mai de chaque année.

Entre le 30 novembre 2022 et le 31 mars 2023, le fournisseur A a estimé une consommation de 15 227 kWh. La facture émise le 31 mai 2023 de 3 983,83 euros TTC, intègre un index réel et régularise en conséquence 37 174 kWh depuis le dernier relevé du 30 novembre 2022. Cette consommation correspond majoritairement à celle effectuée durant les mois hivernaux.

Par ailleurs la facture émise le 24 janvier 2024, d'un montant de 2 782,17 euros TTC, régularise les consommations de madame C depuis le 31 mai 2023, date du dernier relevé.

Si je ne peux pas remettre en cause le niveau des consommations de madame C, celui-ci correspondant à sa consommation réelle, je constate toutefois que le fournisseur A sous-estime sa consommation entre chaque relevé, ce qui engendre nécessairement des factures de régularisation importantes.

Cependant, le fournisseur A dispose de l'ensemble des éléments permettant d'estimer et de facturer au plus juste la consommation de madame C, en tenant compte notamment de l'historique de ses consommations disponible depuis 2016 et de la saisonnalité de ses consommations.

Le fournisseur A devrait accorder à ce titre un dédommagement à madame C. Il appartient également au fournisseur A de prendre les dispositions nécessaires pour estimer correctement les consommations de madame C entre deux relevés afin d'éviter l'édition de factures de régularisations d'un montant important.

Le montant des factures litigieuse s'explique par la sous-estimation des consommations entre chaque relevé réel mais également par l'évolution des prix appliqués à la consommation de madame C.

LES PRIX APPLIQUÉS À SA CONSOMMATION

Vous contestez les prix du kWh facturés par le fournisseur A à compter du 1^{er} juillet 2022. En effet, vous indiquez que le fournisseur A ne respecte pas les dispositions relatives au bouclier tarifaire consistant à geler les TRV au niveau des prix d'octobre 2021.

Madame C est titulaire d'un contrat de fourniture et de distribution de gaz naturel auprès du fournisseur A, indexée sur les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) jusqu'au 30 juin 2023, date à laquelle les TRV ont été supprimés. Depuis de cette date, madame C est facturée sur la base de l'offre de « Bascule » proposée par le fournisseur A, à prix fixe, d'une durée d'un an.

- **Les prix appliqués entre le 1^{er} juillet 2022 et le 31 décembre 2022**

Depuis le 1^{er} novembre 2021, un bouclier tarifaire a été mise en place par le gouvernement afin de limiter les effets de la hausse importante des prix du gaz sur les marchés de gros. Aussi, cela a permis à l'ensemble des consommateurs ayant souscrit un contrat indexé aux TRV de bénéficier de ce bouclier tarifaire.

Cette décision a eu pour effet de geler les tarifs réglementés du gaz naturel au niveau de prix d'octobre 2021, soit 0,0382 euro HT/kWh. C'est le prix qui a été facturé à madame C jusqu'au 31 juin 2022.

En effet, à compter du 1^{er} juillet 2022, le prix du kWh a augmenté et est passé à 0,061 euro HT/ kWh en application de l'arrêté du 29 juin 2022 relatif aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel du fournisseur et distributeur d'électricité et de gaz naturel A dans la commune de publié au Journal Officiel de la République (JORF).

Aussi l'arrêté du 25 juin 2022 modifie la date de fin de gel des tarifs réglementés de vente du gaz naturel en reportant la date de fin de l'application de ce dispositif au 31 décembre 2022.

Cependant, l'alinéa second du I de l'article 181 de la loi de finance du 31 décembre 2021 dispose que : « *Les tarifs réglementés des fournisseurs mentionnés à l'article L. 111-54 du code de l'énergie [les entreprises locales de distribution] et au III de l'article L. 2224-31 du code général des collectivités territoriales :*

1° Peuvent évoluer dans les conditions prévues par le code de l'énergie jusqu'au niveau mentionné au premier alinéa du présent I, lorsqu'ils sont inférieurs à ce niveau ;

2° Sont fixés à leur niveau, toutes taxes comprises, en vigueur au 31 octobre 2021 dans les autres cas. »

Aussi, le fournisseur A avait la possibilité de faire évoluer les prix appliqués, dans la limite des prix proposés par le fournisseur B le 1^{er} octobre 2021, soit 0,0643 euro HT/kWh pour une classe de consommation B2i.

En application de ces mêmes dispositions, le fournisseur A a fait évoluer à nouveau son prix à compter du 1^{er} octobre 2022. En effet, il est passé de 0,061 euro HT/kWh à 0,06344 euro HT/ kWh. Cette modification d prix a également fait l'objet d'une publication au JORF.

Ainsi les prix appliqués par le fournisseur A à compter du 1^{er} juillet 2022 de 0,061 euro HT/kWh et de 0,06344 euro HT/kWh à compter du 1^{er} octobre 2022 restent inférieurs à ceux proposé par ENGIE le 1^{er} octobre 2021.

En conséquence je ne suis pas en mesure de remettre en cause la facturation effectuée par le fournisseur A entre le 1^{er} juillet 2022 et le 31 décembre 2022.

- **L'évolution du prix le 1^{er} janvier 2023**

Je vous précise qu'à partir de janvier 2023, le bouclier tarifaire a été revu (les factures de gaz aux tarifs réglementés ont augmenté de 15% en moyenne), de sorte que le prix du kWh a effectivement augmenté également depuis janvier 2023 en application du II de l'article 181 de la loi de finance pour 2023.

Ainsi, le prix du kWh facturé à partir du 1^{er} janvier 2023 jusqu'au 17 juillet 2023 était de 0,0767 euro HT, inférieur à celui du TRV proposé par fournisseur B de 0,0779 euro HT/kWh.

- **Les prix appliqués à compter du 18 juillet 2023**

Le 30 juin 2023, les tarifs réglementés de vente du gaz naturel ont été supprimés. À compter du 18 juillet 2023, madame C a été facturée sur la base de l'offre de « Bascule » proposée par le fournisseur A, à prix fixe, d'une durée d'un an.

Le fournisseur A a transmis une copie du courrier qui a été adressé à madame C le 19 septembre 2023 et la grille tarifaire applicable à compter du 1^{er} juillet 2023 :

Celui-ci précise que le prix appliqué à partir du 1^{er} juillet 2023 est de 0,08053 euro HT/kWh. Le fournisseur A a appliqué ce prix à compter du 18 juillet 2023, soit plus de quinze jours après la suppression des TRV.

A cet égard, la délibération de la CRE n°2023-79 du 16 mars 2023 précise que : « *l'article 63 de la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat prévoit le maintien chez leur fournisseur historique en offre de marché des clients n'ayant pas souscrit une offre de marché aux dates d'échéances du tarif réglementé de vente de gaz naturel (ci-après « TRVG ») prévues par ce même article.* »

Par cette délibération la CRE valide les contrats sur lesquels les consommateurs n'ayant pas souscrit une offre de marché ont été basculés à compter du 1^{er} juillet 2023, pour l'ensemble des fournisseurs historiques, y compris l'offre « Bascule » proposée par le fournisseur A.

Par ailleurs le fournisseur A a mis à disposition sur son site internet les modalités de cette évolution des prix pour les consommateurs n'ayant pas changé d'offre au 1^{er} juillet 2023.

De plus, je constate que le fournisseur A propose une offre de marché ouverte à l'ensemble de ses consommateurs reprenant au même prix que l'offre « Bascule ».

En conséquence, et en dérogation des dispositions du code de la consommation qui encadrent les évolutions des conditions contractuelles et tarifaires¹ et notamment du dernier alinéa de l'article L.224-10 du code de la consommation, le fournisseur A n'était pas dans l'obligation d'informer madame C de l'évolution de son offre. En effet la suppression des TRV étant une décision législative, elle s'imposait à l'ensemble des fournisseurs et des consommateurs titulaire d'une offre indexée aux TRV.

Ainsi, je ne suis pas en mesure de remettre en cause la facturation de gaz naturel de madame C.

¹ article L.224-10 du code de la consommation :

Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité ou de gaz, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible.

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

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

- de contacter madame C, afin de convenir d'un éventuel contrôle de son compteur ;
- d'accorder à madame C un dédommagement de 300 euros TTC pour les désagréments causés par la sous-évaluation de sa consommation entre chaque relevé de compteur ;
- de mettre en place une facilité de paiement adaptée aux capacités de paiement de madame C, afin de lui permettre de régler son solde restant dû.

Enfin je recommande à madame C d'accepter mes explications et de régler son solde restant dû selon les modalités convenues avec le fournisseur A.

Madame C est 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 la solution proposée est acceptée.

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

Si madame C demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, madame C garde 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, Maître, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie