

Madame D

Paris, le 7 octobre 2024

N° de dossier : D2024-08591

(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 la facturation de vos consommations de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur A en décembre 2022. Auparavant, vous étiez cliente du fournisseur B. Vous affirmez avoir contacté le fournisseur A par téléphone afin d'obtenir des informations sur les prix pratiqués en gaz afin de savoir "s'ils étaient moins chers que le fournisseur B". Ce à quoi le fournisseur A vous aurait répondu par l'affirmative et vous a transmis un contrat de fourniture de gaz, que vous avez validé par signature électronique.

Vous contestez la facture du 9 février 2024, d'un montant de 1 315,98 euros TTC, déduction faite des mensualités versées depuis février 2023 à hauteur de 1 139,25 euros, qui a mis à votre charge 6 608 kWh de gaz entre le 10 décembre 2022 et le 8 février 2024, ainsi que la facture de résiliation du 24 mars 2024, d'un montant de 308,18 euros TTC, pour 1 034 kWh enregistrés entre le 9 février et le 19 mars 2024.

Vous indiquez ne pas avoir été valablement informée du niveau de prix appliqué à votre facturation de gaz et des conséquences que cela allait engendrer.

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

Le prix du kWh facturé par le fournisseur A, correspond à celui de l'offre souscrite. Toutefois, il apparaît que l'option tarifaire appliquée à votre facturation n'était pas adaptée à vos usages. À ce titre, j'estime qu'un dédommagement devrait vous être accordé.

De plus, j'ai constaté que le montant de vos mensualités avait été sous-évalué par le fournisseur A lors de votre souscription, ce qui a pu vous induire en erreur sur le niveau de prix qui appliqué

En effet, alors que vous aviez indiqué au fournisseur A que vous chauffiez votre logement au gaz naturel, il a estimé une consommation prévisionnelle annuelle incohérente

En tout état de cause, votre logement étant équipé d'un compteur de gaz communicant (Gazpar), le fournisseur A aurait dû intégrer un index réel à votre facturation dès février ou mars 2023, ce qui lui aurait permis de constater que les consommations réalisées représentaient déjà la totalité des mensualités prévues pour l'année, et réévaluer en conséquence le montant de vos mensualités. Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait vous verser un dédommagement.

- **La sous-évaluation manifeste du montant des mensualités**

Lors de votre souscription, vous avez indiqué au fournisseur A que vous utilisiez le gaz naturel pour la cuisson, le chauffage de l'eau et le chauffage de votre logement. Or, le fournisseur A a estimé une CAR 1 175 kWh/an, ce qui est, comme indiqué ci-avant, incohérent avec les usages décrits.

La sous-évaluation de la CAR a entraîné la sous-évaluation du montant de vos mensualités. Ceci traduit des méthodes de vente qui posent question, dès lors que les mensualités sont un indicateur qui permet d'évaluer le coût de son énergie et de comparer les offres des fournisseurs entre elles.

En effet, si vos mensualités avaient été correctement évaluées (environ 220 euros par mois, électricité comprise au lieu de 102 euros), vous auriez probablement renoncé à la souscription du contrat en faisant le choix d'une offre alignée sur les tarifs réglementés de vente de gaz naturel, puis, à compter du 1^{er} juillet 2023, sur le prix repère de vente de gaz calculé par la CRE.

De plus, j'estime que le fournisseur A avait la possibilité, dès le mois de février ou mars 2023, de réévaluer votre consommation annuelle et par conséquent de modifier votre option tarifaire ainsi que le montant de vos mensualités à un niveau adéquat.

Or, la facture bimestrielle du 26 février 2023 d'un montant de 175,86 euros TTC, éditée avant la mise en place de la mensualisation, prenait en compte un index estimé à 313 m³ au 8 février 2023, qui était sous-évalué, alors que le fournisseur disposait de vos index réels télé-relevés le 6 de chaque mois sur votre compteur Gazpar. En effet, au 23 février 2023 votre compteur affichait un index à 422 m³, soit une consommation représentant, en deux mois, l'équivalent de la consommation prévisionnelle annuelle.

Par conséquent, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement équivalent à la prise en charge, de l'écart entre le prix correspondant à votre consommation facturée au tarif de l'option CONSO 2 de l'offre souscrite et le prix qui aurait été appliqué si vous aviez opté pour une offre indexée sur le TRV du gaz, afin de pallier la perte de chance, pour vous, de bénéficier d'un prix plus avantageux, du fait de la sous-évaluation manifeste de vos mensualités.

J'ai évalué le montant de ce dédommagement à 1 335 euros TTC, en prenant en compte l'évolution des TRV du gaz et du prix repère fixé par la CRE, à compter du 1^{er} juillet 2023 (calcul disponible en annexe), ainsi qu'un remboursement global de 81,21 euros TTC perçu au titre des dispositions du bouclier tarifaire. De plus, j'ai déterminé votre consommation mensuelle en me basant sur les index renseignés sur vos factures, dont le fournisseur A indique qu'ils ont été transmis par le distributeur C, preuve si besoin en était que le fournisseur A avait à sa disposition vos index mensuels lui permettant de réévaluer le montant de vos mensualités.

Enfin, estimant que la pratique du fournisseur a pu vous induire en erreur sur les prix pratiqués, faussant ainsi la concurrence, je signale cette affaire à la Direction départementale de protection des populations de Paris

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

- **vous accorder un dédommagement d'un montant de 1 335 euros TTC, afin de compenser la sous-évaluation initiale des mensualités et l'absence de leur réévaluation en cours de contrat ;**
- **vous accorder un dédommagement complémentaire d'un montant de 60 euros TTC, afin de pallier l'application d'une option de prix inadaptée à vos usages ;**
- **mettre en place, si cela est nécessaire, un plan d'apurement, adapté à vos capacités de remboursement, afin de vous permettre de régler le solde restant dû.**

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


La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. 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 l'acceptez.

À défaut d'accepter la solution recommandée, 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie