

Monsieur A

Paris, le 6 février 2025

N°de dossier : **D2024-15035**
(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 la facturation de vos consommations de gaz naturel et d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facture de régularisation d'électricité du 2 janvier 2024, d'un montant de 1 245,52 euros TTC, après déduction des mensualités réglées pour un total de 837,56 euros, la facture de résiliation d'électricité du 29 avril 2024, d'un montant de 406,44 euros TTC, après déduction des mensualités réglées pour un total de 315,0 euros, la facture de régularisation de gaz du 10 décembre 2023, d'un montant de 4,61 euros TTC, après déduction des mensualités réglées pour un total de 292,49 euros, ainsi que la facture de résiliation de gaz du 25 avril 2024, d'un montant de 39,27 euros TTC après déduction des mensualités réglées pour un total de 84,12 euros.

Vous avez indiqué « *Je ne comprends pas l'augmentation de mes factures d'électricité et de gaz. En effet, le 8 avril 2024, j'étais en impayé de 349,71€. Par la suite, j'ai résilié mon contrat chez le fournisseur A. On me demande aujourd'hui la somme de 1619,66€ ce qui est incompréhensible.* » Vous sollicitez des explications.

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

Les prix facturés par le fournisseur A correspondent bien à ceux stipulés dans vos contrats. Et je n'ai pas d'éléments pour les remettre en cause, votre signature y ayant été apposée.

Il semble que vous n'ayez pas pris la mesure de l'engagement souscrit le 23 décembre 2022 pour votre logement. En effet, les prix étaient par nature susceptibles d'évoluer en même temps que les tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz sur lesquels ils étaient indexés.

Néanmoins, concernant l'électricité, vous avez perdu une partie de l'intérêt de la mensualisation (lisser vos paiements), puisque que l'échéancier mis en place par le fournisseur A lors de la souscription de votre de contrat était sous-évalué, et ce dernier a insuffisamment réévalué vos mensualités en cours d'année, alors même qu'il avait réévalué votre consommation annuelle prévisionnelle d'électricité.

Afin de compenser vos désagréments subis au titre de la sous-évaluation de votre échéancier de mensualisation pour l'électricité, il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement.

Enfin, l'état de compte établi par le fournisseur A s'avère difficilement vérifiable, une partie de votre dette se retrouvant sous la forme de mensualités d'un plan d'apurement. Ceci explique les incohérences que vous avez soulevées entre la dette de 349,71 euros au 29 avril 2024 et le montant réclamé à la suite de votre résiliation, lequel intègre les mensualités du plan d'apurement qui était en cours.

Ceci étant précisé, je n'ai pu vérifier votre état de solde et sur la base des éléments dont je dispose, mon calcul n'est pas convergent avec celui du fournisseur A.

Je lui recommande donc d'établir un état de solde compréhensible justifiant le solde réclamé ou de limiter votre dette à la somme de 912 euros.

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

LES PRIX FACTURÉS

Vous avez souscrit le 23 décembre 2022 des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel avec le fournisseur A et avez opté pour l'offre « *Indexée éco* » vous permettant de bénéficier pendant un an de prix HT du kWh soumis aux évolutions des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'électricité et de gaz.

Les prix facturés par le fournisseur A correspondent à ceux de votre contrat.

Vous ne pouviez ignorer avoir souscrit une offre dont les prix du kWh évoluaient en même temps que les TRV.

Concernant l'électricité, le prix du kWh facturé par le fournisseur A a augmenté le 1^{er} février 2023 et le 1^{er} août 2023 en même temps que les TRV d'électricité.

La publication des TRV d'électricité vous était accessible et le fournisseur A n'avait pas à vous en informer, dans la mesure où elle fait l'objet d'une communication gouvernementale au Journal Officiel.

Concernant le gaz, le prix du kWh facturé par le fournisseur A a augmenté le 1^{er} janvier 2023 en même temps que le TRV du gaz puis tous les mois à compter du 1^{er} juillet 2023 sous l'effet de la suppression des TRV du gaz et du passage aux prix repères de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE¹).

Pour l'électricité comme pour le gaz, les prix de départ du kWh prévus par vos contrats n'étaient pas équivalents à ceux des TRV de l'électricité et du gaz.

En effet, les éléments contenus dans les CPV (conditions particulières de vente) et la grille tarifaire n'attiraient pas votre attention sur le niveau de prix qui n'était pas aligné sur celui des TRV de l'électricité et du gaz, comme pouvait le laisser penser la formulation « *prix indexés sur les TRV* ».

LES MENSUALITÉS

En électricité, les mensualités calculées par le fournisseur A étaient inadaptées à votre niveau de consommation et à son prix de 0,42540 euro HT/kWh.

En effet, le fournisseur A a calculé vos mensualités sur la base d'une consommation annuelle d'électricité estimée à 1 007 kWh. Or, vous avez consommé 3 526 kWh du 27 décembre 2022 au 10 novembre 2023, soit une consommation trois fois plus importante.

¹ Jusqu'à sa suppression le 1^{er} juillet 2023, le TRV de gaz naturel évoluait tous les mois, mais en raison de l'augmentation du prix du gaz naturel depuis 2021 sur le marché de l'énergie, il a été gelé entre novembre 2021 et décembre 2022. Ayant augmenté le 1^{er} janvier 2023, il a été gelé à ce niveau jusqu'à sa suppression le 1^{er} juillet 2023. À compter du 1^{er} juillet 2023 la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) publie mensuellement un prix repère de vente de gaz naturel pour les consommateurs résidentiels raccordés au distributeur B.

Le fournisseur A se devait de se renseigner sur vos usages. Cependant, je n'ai pu échanger avec vous sur les renseignements communiqués lors de la souscription et vous n'avez pas retourné le formulaire d'usage que mes services vous ont remis, si bien que je ne suis pas en mesure d'approfondir ce point.

En outre, en mai 2023, le fournisseur A n'a pas suffisamment réévalué vos mensualités alors que les index télé-relevés sur votre compteur lui ont permis de réévaluer votre consommation annuelle prévisionnelle à 3 665 kWh. Le fournisseur A était donc en mesure, en mai 2023, de s'apercevoir que votre échéancier de mensualisation serait insuffisant pour couvrir le montant de vos consommations sur un an.

En conséquence, vous avez perdu une partie de l'intérêt de la mensualisation (lisser vos paiements).

En effet, la facture de régularisation du 2 janvier 2024 présente un solde de 1 245,52 euros TTC (après déduction de vos mensualités réglées pour un total de 837,56 euros).

Afin de compenser vos désagréments subis à ce titre, il conviendrait que le fournisseur A vous accorde un dédommagement de 250 euros TTC, correspondant à 20% du solde de la facture de régularisation du 2 janvier 2024, soit 249,10 euros TTC.

LE SOLDE DE VOTRE COMPTE DU FOURNISSEUR A

L'état de compte effectué par le fournisseur A présente un solde débiteur s'élevant à 1 798,37 euros, alors qu'il n'était que de 349,71 euros 8 avril 2024, juste avant votre résiliation.

1448,66 euros (1 798,37 – 349,71) se seraient donc indument ajoutés à votre solde après votre résiliation.

Or, cette présentation n'est pas conforme à la réalité.

En effet, le fournisseur A a soustrait de votre solde une dette antérieure s'élevant à 1404,13 euros qui s'est répercutée par la suite dans votre état de solde sous la forme de 7 échéances à régler de (196,13 + 4,46 euros) entre le 14 février et le 14 août 2024 (dont 5 échéances entre avril 2024 et août 2024).

Ce sont ces 5 échéances représentant 1002,95 euros, auxquelles se sont ajoutés les soldes dus au titre des factures de clôture de gaz et d'électricité (39,27 + 406,44), qui constituent votre solde (1798,37 euros) soit 1002,95 + 349,71 + 39,27 + 406,44.

Ceci étant précisé, le fournisseur A n'a pas expliqué à quoi correspondaient ces « **échéances plan d'apurement** » qui ont dû faire l'objet d'une convention avec vous.

J'ai supposé que ces échéances correspondaient à la facture du 2 janvier 2024 (2083,08 euros TTC) dont le solde n'a pas été réglé. Il est reporté sur votre état de solde pour un montant de 1245,52 qui a pu être augmenté d'échéances impayées (158,61), et elles sont nombreuses depuis votre mise en service.

Le fournisseur A n'ayant pas expliqué comment il a constitué son état de solde, ce dernier s'avère invérifiable.

J'y ai d'ailleurs noté qu'une de vos factures n'y apparaissait pas (facture de gaz du 10/12/2023 ; 297,10 euros TTC)

Pour ma part, en prenant en compte les paiements figurant sur votre état de solde (1903,28 euros) ainsi que les factures éditées (2815,71 euros TTC) votre solde s'élèverait à 912,43 euros(cf. annexe 1).

J'invite donc le fournisseur A à vous adresser un état de solde compréhensible faisant apparaître clairement et distinctement les montants facturés (avant déduction des mensualités et reports de solde) ; montants réglés, montants remboursés afin de justifier votre solde ou de limiter le montant réclamé à celui que j'ai calculé.

Enfin, le fournisseur A a indiqué qu'il envisageait de vous proposer une facilité de paiement en 12 mois afin que vous puissiez vous acquitter du solde restant dû.

Or, compte tenu de l'importance de ce solde un plan d'apurement dont les mensualités seraient trop élevées grèverait lourdement votre budget, dégradant ainsi votre situation financière.

Il conviendrait que le fournisseur A prenne en compte votre situation financière afin de vous proposer une facilité de paiement adaptée à vos capacités de remboursement.

Enfin, étant bénéficiaire du chèque énergie, vous pouvez peut-être également bénéficier d'une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour vous acquitter du paiement de la fourniture d'électricité. Il convient, à cet effet, de vous rapprocher du centre communal d'action sociale (CCAS) de votre mairie, de l'assistante sociale de votre secteur ou de vous adresser directement aux sociaux du conseil départemental.

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

- **vous accorder comme proposé un dédommagement de 250 euros TTC au titre de la sous-évaluation de votre échéancier de mensualisation d'électricité ;**
- **vous accorder une facilité de paiement adaptée à vos capacités de remboursement pour le règlement de votre solde restant dû ; il conviendrait qu'il vous contacte afin de la mettre en place ;**
- **limiter le montant réclamé à la somme de 912,43 euros TTC (au lieu de 1798,37 euros), sauf à vous adresser un état de solde compréhensible et lisible vous permettant de vérifier vos règlements et les montants facturés.**


La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision 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 l'acceptez.

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 contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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