

Monsieur P

Paris, le 16 janvier 2025

N° de dossier : D2024-15906
(à rappeler dans toute correspondance)

V/Réfs : MP/AOY

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de madame P

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose madame P, votre adhérente, au fournisseur A, concernant la facturation de sa consommation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Madame P conteste six factures émises par le fournisseur A le 9 mai 2024, d'un montant total de 1 517,86 euros TTC après déduction des mensualités réglées pour un total de 876,26 euros. Votre adhérente considère que le fournisseur A a régularisé sa consommation sur une période inhabituellement longue à la suite d'un blocage de facturation et en sollicitait la rectification.

À la suite de la réception des observations du fournisseur A, vous avez indiqué « *Par la facture n° XXXXX [du 13 juin 2024, d'un montant de 315,77 euros TTC] vous appliquez la LTE du 31/10/2022 au 27/02/2023. Cependant vous avez bien facturé une consommation de 297,73 € HT pour la période antérieure au 31/10/2022. Certes vous avez indiqué une ligne "déduction application LTE" mais la consommation prise en compte sur cette ligne ne correspond pas à la consommation réelle facturée. Il y a donc lieu à notre avis d'annuler cette facturation de 297,73 € HT ainsi que les taxes qui y sont attachées.* »

Par ailleurs, en cours de médiation vous avez indiqué que « *Le courrier de renouvellement gaz du 17 octobre 2022 n'est pas explicite. Il ne précise pas clairement le tarif qui sera appliqué sur son contrat spécifique. Contrairement aux dires de ce courrier, aucun échancier n'a été communiqué avant les factures de régularisation de 2024. Les consommateurs n'ont pas réalisé que leur tarification avait plus que doublé par rapport au contrat précédent.* »

Après avoir analysé le dossier de madame P ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur B, mes conclusions sont les suivantes :

En raison d'un blocage informatique, le fournisseur A n'a pas facturé la consommation de gaz de madame P entre août 2021 et mai 2024, et a suspendu le prélèvement de ses mensualités à partir d'août 2022, ce qui est anormalement long.

Afin de rétablir madame P dans ses droits, le fournisseur A a limité la régularisation de la consommation de votre adhérente à quatorze mois conformément aux dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a accepté d'accorder un dédommagement à votre adhérente afin de compenser ses désagréments subis à ce titre, qui m'apparaît équitable.

Par ailleurs, le prix facturé par le fournisseur A a augmenté à l'occasion du renouvellement du contrat de votre adhérente, le 19 novembre 2022. Le fournisseur A a justifié avoir transmis à votre adhérente un courriel d'information plus d'un mois avant le renouvellement de son contrat, conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation, ce que madame P ne conteste pas.

Le prix du kWh a effectivement augmenté, mais le nouveau prix appliqué (0,06944 euro HT/kWh) étant proche de celui du tarif réglementé de vente de gaz (de 0,0643 euro HT/kWh, soit +8% par rapport au TRV de gaz applicable à la même date), votre adhérente aurait difficilement pu opter pour une offre plus avantageuse, de sorte que la perte de chance de réaliser une économie était faible.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée du litige dont vous m'avez saisi.

LE BLOCAGE DE FACTURATION

Le fournisseur A a reconnu qu'en raison d'un blocage informatique, il n'avait pas émis la facture de régularisation annuelle ni l'échéancier de mensualisation de votre adhérente en septembre 2022.

Le fournisseur A a régularisé les consommations de madame P du 30 août 2021 au 28 février 2024 en émettant, le 9 mai 2024, six factures de 1 517,86 euros TTC après déduction des mensualités réglées jusqu'en août 2022 pour un total de 876,26 euros.

Considérant que le relevé de compteur le plus récent régularisant la consommation de votre adhérente, u 9 mai 2024, était celui du 29 avril 2024, il convenait que le fournisseur A annule les consommations régularisées du 30 août 2021 au 28 février 2023 (Annexe) au titre de l'article L.224-11 du code de la consommation, prévoyant la limitation à quatorze mois des consommations régularisées.

Madame P ayant réglé des mensualités entre octobre 2021 et août 2022 que le fournisseur A devait déduire du montant à annuler (hors part abonnement) : celles-ci étant assimilables, en cas de blocage de facturation, à des consommations estimées et facturées sur la période litigieuse.

Le fournisseur A a reconnu avoir ainsi annulé 7 812 kWh, représentant une déduction de 699,54 euros TTC, au titre de l'article précité.

En outre le fournisseur A a annulé, au titre de l'article L. 218-2 du code précité, l'abonnement facturé pour la période du 31 août 2021 au 29 avril 2022, représentant une annulation de 196,22 euros TTC.

Enfin, le fournisseur A a reconnu que le blocage de la facturation, et du prélèvement des mensualités de madame P relevant de sa responsabilité avait contribué au solde important, qu'il lui demande désormais de régulariser.

À la suite de l'intervention de mes services le fournisseur A a tiré les conséquences de cela en acceptant de lui accorder un dédommagement de 541,37 euros TTC, représentant 20% du solde de son compte client afin de compenser ses désagréments subis au titre du blocage de se factures et du prélèvement de ses mensualités, ce qui m'apparaît équitable.

LES PRIX FACTURÉS PAR LE FOURNISSEUR A

Le fournisseur A a justifié avoir envoyé à votre adhérente un courriel d'information, le 17 octobre 2022, soit plus 30 jours avant l'évolution tarifaire du 19 novembre 2022, conformément aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation qui prévoit un délai d'un mois.

Vous avez précisé que madame P ne conteste pas la réception du courriel précité mais que « *Le courrier de renouvellement gaz du 17 octobre 2022 n'est pas explicite. Il ne précise pas clairement le tarif qui sera appliqué sur son contrat spécifique. Contrairement aux dires de ce courrier, aucun échéancier n'a été communiqué avant les factures de régularisation de 2024. Les consommateurs n'ont pas réalisé que leur tarification avait plus que doublé par rapport au contrat précédent.* »

À compter du 19 novembre 2022, le contrat de madame P s'est poursuivi sur la base de l'offre « *Énergie éco indexée protection +* », dont le prix HT du kWh de gaz naturel était indexé sur le tarif réglementé de vente (TRV) de gaz naturel.

En effet, l'article L. 224-10 du code de la consommation prévoit que le fournisseur a la possibilité de modifier ses prix, à condition d'en informer son client au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles modalités.

Une présentation plus complète de l'évolution tarifaire du 19 novembre 2022 aurait pu permettre à votre adhérente de mieux comprendre son impact sur sa facturation, notamment le pourcentage d'augmentation par rapport aux anciens prix applicables.

En effet, le prix facturé à compter du 19 novembre 2022 est passé de 0,02822 euro HT/kWh à 0,06944 euro HT/kWh (soit une augmentation de 146%)

Néanmoins, dans la mesure où le prix HT du kWh facturé était proche du TRV du gaz, madame P aurait difficilement pu opter pour une offre plus avantageuse, de sorte que la perte de chance de réaliser une économie était faible.

Par ailleurs, l'augmentation du prix du kWh le 1^{er} janvier 2023 a suivi celle du TRV du gaz à cette date et le fournisseur n'était pas tenu d'informer votre adhérente de cette évolution réglementaire, dans la mesure où elle faisait l'objet d'une communication gouvernementale et qu'elle est publiée au Journal Officiel. Je ne suis donc pas en mesure de remettre en cause cette évolution tarifaire.

En outre, 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.

Enfin, les prix facturés par le fournisseur A à compter du 1^{er} juillet 2023 étant proches du prix repère de vente du gaz publié par la commission de régulation de l'énergie (CRE), votre adhérente n'aurait pas pu opter pour une offre beaucoup plus avantageuse.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'accorder à votre adhérente :

- **un dédommagement de 541,37 euros TTC, comme proposé, au titre du blocage de ses factures et du prélèvement de ses mensualités ;**
- **une facilité de paiement pour le règlement de son solde restant dû, comme proposé ; il conviendrait qu'il la contacte afin de la mettre en place.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Madame P est libre de l'accepter ou de la refuser. 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.

Si madame P conteste la solution recommandée ou sa mise en œuvre, elle 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie