

Paris, le 1^{er} février 2017

Dossier suivi par : XXXXXX
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr
N° de saisine : D2016-03252
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

A la suite de votre souscription le 18 mars 2016 de contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel, le fournisseur B vous a adressé un échéancier avec des mensualités de 21 euros pour l'électricité et 54 euros pour le gaz. Vous lui avez demandé à plusieurs reprises la prise en compte d'index auto-relevés pour le gaz, l'abaissement de vos mensualités, et le passage à un rythme de facturation bimestriel. A la suite de mensualités impayées, votre fournisseur a demandé au distributeur Z la suspension de votre fourniture de gaz naturel. Vous avez alors souscrit un contrat auprès du fournisseur A.

Vous souhaitez obtenir un dédommagement notamment pour les désagréments liés à la suspension de votre fourniture de gaz, que vous estimez injustifiée.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que les fournisseurs B et A, ainsi que les distributeurs Z et Y m'ont adressées.

En ce qui concerne vos factures de mise en service :

Vous vous êtes étonnés du montant des frais de mise en service facturés par le fournisseur B, estimant qu'ils étaient supérieurs à ceux pratiqués par le fournisseur A.

A l'occasion de la mise en service de vos installations, le fournisseur B vous a adressé le 20 mars 2016 une facture de souscription pour l'électricité d'un montant de 27,30 euros TTC, puis le 24 mars 2016 une facture pour le gaz naturel, d'un montant de 17,88 euros TTC.

Ces montants sont prévus par les catalogues des prestations des distributeurs Y¹ et Z², approuvés par le Commission de régulation de l'énergie (CRE). Ils déterminent les tarifs des prestations réalisés à titre exclusif par les distributeurs d'énergie (à l'exclusion des prestations réalisées sur devis ou dans un contexte concurrentiel). Quel que soit le fournisseur qui les facture, ces tarifs sont donc identiques.

Je ne suis pas en mesure de remettre en cause la facturation de ces frais.

En ce qui concerne votre demande de changement de rythme de facturation :

Estimant que vos mensualités de 54 euros pour le gaz étaient surévaluées, vous avez transmis à plusieurs reprises des index auto-relevés au fournisseur B en vue de l'établissement d'une facture.

Le fournisseur B m'a indiqué que les calendriers de paiements qui vous avaient été adressés, avec des mensualités de 21 euros pour l'électricité et 54 euros pour le gaz, avaient été établis en fonction des caractéristiques de votre logement que vous avez transmises lors de la souscription de vos contrats, à savoir un appartement d'une superficie de 40 m², avec le chauffage, l'eau chaude et la cuisson au gaz. Vous m'avez précisé que la surface était de 31 m², et que vous n'utilisiez ni vos plaques de cuisson, ni votre cuisinière à gaz.

Je vous précise toutefois que l'intérêt de la mensualisation est d'établir des échéances fixes pour couvrir le montant correspondant à des consommations nécessairement fluctuantes durant l'année du fait de l'usage du chauffage. Il n'est pas rare de constater que les 2/3 des consommations enregistrés sur un seul trimestre en hiver. Il en résulte que les mensualités payées au cours de périodes durant lesquelles le chauffage n'est pas utilisé permettent de couvrir les consommations hivernales qui justifieraient des paiements plus élevés si vous optiez pour un mode de facturation bimestriel.

Ainsi, si les index transmis entre mai et août 2016 font bien apparaître une consommation de gaz naturel quasi-nulle, ils ont été relevés durant la période estivale, au cours de laquelle vous n'avez pas utilisé de chauffage.

L'historique de vos consommations fait d'ailleurs apparaître une consommation de 172 m³ (ce qui représente un montant d'environ 90 euros TTC) entre le 18 mars et le 9 mai 2016, soit une consommation moyenne journalière de 3,31 m³ au cours de laquelle le chauffage a dû être utilisé de manière réduite, puisqu'il ne s'agit pas des mois les plus froids de l'année. Le fournisseur B m'a à ce sujet indiqué que « *sauf demande de la part du Client (...), les mensualités ne sont revues qu'au bout de six mois, afin d'avoir une idée assez précise des consommations et de limiter les erreurs que pourrait engendrer la période hivernale* ».

Estimant les mensualités surévaluées, vous avez cessé de régler les échéances prévues à la fois pour l'électricité et pour le gaz naturel à partir de juin 2016.

Le fournisseur B m'a indiqué que vous l'aviez contacté le 19 août 2016 en vue du passage à un mode de facturation bimestriel et qu'il vous avait répondu que cela ne se ferait qu'après paiement de votre solde.

Or, les conditions générales de vente (CGV) (article 7.1) prévoient que « *les modalités de facturation (...) sont laissées au libre choix du Client, parmi ceux proposés lors de sa souscription. Le Client pourra décider d'en changer, à tout moment, sur simple demande auprès du Service Client ou via son Espace Client* ». Il n'est donc pas prévu que le changement de mode de facturation soit conditionné par le règlement du solde.

¹ Version du 1^{er} août 2015, disponible à l'adresse : https://particulier.A.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/Catalogue_prestations_ERDF.pdf

² Version du 1^{er} juillet 2016, disponible à l'adresse <http://www.Z.fr/documents/10184/1291504/Catalogue+des+prestations+Z+1er+juillet+2016.pdf/25684fba-1b6f-4152-a217-d7e0cdd58263>

Il en résulte qu'en conditionnant le passage à une facturation bimestrielle au règlement des mensualités impayées, le fournisseur B vous a opposé des conditions qui n'étaient pas prévues initialement. Il n'a donc pas respecté ses CGV.

En outre, il me paraît opportun de rappeler ici avoir déjà recommandé³ à tous les fournisseurs d'énergie, de facturer leurs clients suivant un rythme bimestriel lorsque deux rejets successifs de prélèvements bancaires sont constatés dans le cadre de la mensualisation.

En ce qui concerne la suspension de votre fourniture de gaz naturel pour impayé :

Le 12 septembre 2016, le distributeur Z a procédé à la suspension de votre fourniture de gaz naturel, à la demande du fournisseur B. Des frais de déplacement pour impayé d'un montant de 52,76 euros TTC ont été mis à votre charge par une facture du 16 septembre 2016, ce que vous avez contesté. Ces frais sont cependant bien prévus par le catalogue des prestations du distributeur Z.

Les conditions générales de vente du fournisseur B (article 9 : « *Suspension de l'accès au RPD⁴* ») prévoient : « *en cas de défaut de paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues, B informe le Client qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. A défaut d'accord sur les modalités de règlement dans le délai susvisé, B avisera le Client par courrier recommandé valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de vingt jours, il procédera à la réduction ou la suspension de la fourniture* ».

Le fournisseur B m'a indiqué qu'il vous avait adressé plusieurs courriers de relances le 19 mai 2016 pour un impayé de 71,88 euros TTC.

Le 26 mai 2016, vous avez réglé la somme de 71,88 euros TTC, puis, en l'absence de règlement des mensualités suivantes, le fournisseur B vous a relancé le 7 juin ainsi que le 28 juin 2016 avec un avis de coupure pour un impayé de 54 euros TTC pour le gaz et de 21 euros TTC pour l'électricité. Il a demandé au distributeur Z de suspendre votre alimentation en gaz, ce qui a été fait le 12 septembre 2016.

Votre dette au titre de l'échéancier de paiement s'élevait alors à 225 euros TTC (les mensualités de juin à août de 54 et 21 euros TTC).

A cet égard, le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau prévoit la possibilité d'une interruption de la fourniture de gaz naturel « *lorsqu'un consommateur (...) n'a pas acquitté sa facture* ».

Or, si votre dette était bien identifiée, en revanche aucune « *facture* » au sens de l'arrêté du 18 avril 2012⁵, n'avait été émise à ce moment-là, puisque le seul élément qui fondait votre dette était un échéancier de paiement.

Il faut reconnaître que le décret du 13 août 2008 faisant référence à une « *facture* » ne précise pas qu'il s'agit d'une facture au sens du décret du 2 juillet 2007 révisé en 2012, cité ci-dessus, lequel précise les informations à faire figurer sur une facture de gaz naturel et d'électricité. Cependant, j'estime qu'il pourrait relever d'une bonne pratique de ne pas mettre en œuvre de mesure de suspension de fourniture sans que le consommateur concerné n'ait reçu une facture qui, même établie sur des bases estimées permet de corréler une dette à un niveau de consommation.

Mais surtout, s'il avait accédé à votre demande de passage à un rythme de facturation bimestriel, comme le prévoient ses CGV, votre fournisseur vous aurait adressé une facture établie à partir d'index auto-relevés, dont vous vous seriez alors probablement acquitté, puisque vous en aviez fait la demande. La suspension de votre fourniture de gaz n'aurait probablement pas eu lieu.

Les consommations réelles impayées à la date de la coupure peuvent être évaluées comme suit :

³ Recommandation 2012-01228, disponible sur mon site : <http://www.energie-mediateur.fr>

⁴ Réseau public de distribution

⁵ Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus a remplacé celui du 2 juillet 2007

Objet	Montant approximatif (euros TTC)
Facture de mise en service en électricité	27,30
Facture de mise en service en gaz	17,88
Consommation d'électricité : 345 kWh	50
Consommation de gaz : 2 400 kWh	110
Abonnement électricité	105
Abonnement gaz	22
Montant total	332,18

Au jour de la coupure, vous vous étiez acquittés de la somme de 195,18 euros TTC. Compte tenu des consommations et frais d'abonnement, vous n'étiez redevable que de 137 euros TTC environ (332 - 195).

A ce sujet j'ai déjà recommandé aux fournisseurs d'énergie de « *mettre en place des mesures de recouvrement graduées et proportionnées au montant des impayés, dans le but d'éviter le recours aux interruptions de fourniture en cas d'impayés de faibles montants* »⁶.

Aussi, je considère que le fournisseur B devrait vous accorder un dédommagement pour compenser les désagréments subis et notamment l'absence d'eau chaude durant douze jours, ainsi que la facturation de frais de déplacement pour impayés.

En ce qui concerne le rétablissement de votre fourniture de gaz :

A la suite de la suspension de fourniture de gaz, vous avez demandé au fournisseur A le 16 septembre 2016 la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel. Il m'a indiqué qu'il avait reçu les conditions générales de vente signées le 21 septembre et avait programmé un rétablissement le 23 septembre 2016.

Le catalogue des prestations du distributeur Z prévoit que la mise en service en service est réalisée dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la demande du fournisseur. Je constate que le fournisseur A l'a contacté dès réception de votre contrat, et que la mise en service a été réalisée dans un délai de deux jours, ce qui est satisfaisant.

En ce qui concerne les factures de souscription du fournisseur A :

Pour l'électricité, le fournisseur A vous a adressé le 19 septembre 2016 une facture de souscription d'un montant de 30,91 euros TTC, dont 21,86 euros HT, soit 26,23 euros TTC au titre de frais de mise en service sur installation existante.

Pour le gaz, il vous a adressé le 27 septembre 2016 une facture d'un montant de 32,83 euros TTC, dont 15,05 euros HT, soit 18,06 euros TTC pour une mise en service sans déplacement le 23 septembre 2016.

Je note cependant que ces frais n'auraient pas dû être facturés. En effet, si les procédures concertées entre les acteurs du marché prévoient la facturation d'un forfait d'accès à l'énergie en cas de mise en service, aucun frais n'est prévu en cas de changement de fournisseur.

Le fournisseur A a cependant proposé d'annuler ces frais et précisé qu'ils seraient déduits de la facture qui vous sera adressée en juin 2017, ce qui est satisfaisant.

En ce qui concerne votre solde auprès du fournisseur B :

Le fournisseur B a mis à votre charge les consommations d'électricité et de gaz naturel enregistrées, jusqu'à la souscription de votre contrat auprès d'A, à travers les factures suivantes :

Energie	date de la facture	Montant (euros TTC)
Electricité	20 mars 2016	27,30
	24 sept 2016	64,05
Gaz	24 mars 2016	17,88
	16 sept 2016	52,76
	24 sept 2016	232,59
Montant total	394,58	

Compte tenu de vos paiements d'un montant total de 195,18 euros TTC, vous êtes aujourd'hui redevable de la somme de 199,40 euros TTC. Pour en faciliter le règlement, il serait équitable que le fournisseur B vous accorde un échancier de paiement.

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

- de procéder à l'annulation des frais de déplacement pour impayé d'un montant de 52,76 euros TTC ;
- de vous accorder un dédommagement de 250 euros TTC pour les désagréments liés à la suspension de votre fourniture de gaz naturel ;
- de vous accorder un échancier de paiement pour le règlement de votre solde.

Je recommande au fournisseur A de procéder à l'annulation des frais de mise en service de 26,23 euros TTC et de 18,06 euros TTC pour le gaz, comme il l'a accepté.

Je vous recommande de vous acquitter de votre dette auprès du fournisseur B selon l'échancier qui sera convenu.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur B de ne plus subordonner les demandes de dé-mensualisation de ses clients à la condition du règlement intégral de mensualités impayées et de faire évoluer ses conditions générales de vente afin de prévoir un mode de facturation bimestriel lorsque les échéances d'un plan de mensualisation demeurent impayées.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur B refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Je vous remercie de m'informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier à l'aide de l'enquête de satisfaction ci-jointe si vous acceptez ma recommandation.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques pour améliorer le service rendu au consommateur et je vous remercie par avance de votre contribution.

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur B m'informerá dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : B
A
Y
Z