

Madame A.  
XXXX  
XXXX  
XXXX

Paris, le 21 février 2013

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-0207

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne votre consommation de gaz naturel pour l'appartement que vous occupez [...].

Vous contestez la facture du 12 janvier 2011 d'un montant de 2 133,44 euros TTC au motif que la consommation de gaz naturel est excessive par rapport à vos usages et votre logement.

Vous réclamez le remboursement des frais de coupure et de limitation de puissance que vous estimez infondés et souhaitez obtenir un dédommagement pour les préjudices matériels subis.

Vous souhaitez également que le relevé de compteur figurant sur votre état des lieux d'entrée soit pris en compte.

Enfin, vous demandez des explications sur les factures rectificatives reçues en juillet 2011 qui indiqueraient que le fournisseur Y vous doit le remboursement d'un trop-perçu.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y, le distributeur A et le distributeur B m'ont adressées.

#### **Concernant la facture du 12 janvier 2011 d'un montant de 2 133,44 euros TTC**

Cette facture porte notamment sur votre consommation réelle de gaz naturel du 2 avril 2009 (index 4969) au 7 janvier 2011 (index 9255). Elle régularise votre consommation depuis le 2 avril 2009 ; la facture précédente, du 26 janvier 2010, ayant été estimée.

Une régularisation de plus d'une année de consommation peut expliquer l'importance de cette facture.

Toutefois, vous estimez cette consommation excessive au regard des caractéristiques du logement occupé et de vos usages (1). Par ailleurs, je constate que vous avez souscrit une option de prix « cuisson / eau chaude » alors que vous disposiez d'une chaudière au gaz pour votre chauffage et votre eau chaude sanitaire (2).

#### 1- Concernant votre consommation de gaz naturel

J'ai procédé à l'analyse de votre consommation de gaz naturel pendant toute la période d'occupation de votre logement, en tenant compte d'un index de mise en service à 5 128 m<sup>3</sup> comme cela est mentionné sur votre état des lieux d'entrée et tel que pris en compte par la rectification du fournisseur Y.

Je constate ainsi que sur la période du 2 avril 2009 au 22 juin 2011 (date de résiliation), vous avez consommé 4 764 m<sup>3</sup> de gaz naturel (ou 53 833 kWh) soit :

- du 2 avril 2009 au 13 juillet 2010 (465 jours) : 2 978 m<sup>3</sup> (ou 33 651 kWh), soit 72,36 kWh/jour ;
- du 13 juillet 2010 au 22 juin 2011 (347 jours) : 1 786 m<sup>3</sup> (ou 20 182 kWh), soit 58,16 kWh/jour.

Vous avez informé mes services que vous habitez à trois dans un appartement de type haussmannien de 68 m<sup>2</sup> (je note 88 m<sup>2</sup> sur le diagnostic de performance énergétique de votre logement). Vous m'avez précisé que vous utilisiez le gaz naturel pour la cuisson, le chauffage et l'eau chaude mais que vous étiez absente entre 8h et 20h du fait de votre profession. Vous m'avez également fourni les résultats du diagnostic de performance énergétique effectué en janvier 2009 qui constate une consommation annuelle en énergie finale de 12 442,68 kWh pour le chauffage et de 2 872,50 kWh pour l'eau sanitaire, soit un total de 15 315,19 kWh par an. Je tiens toutefois à préciser que ce document n'a qu'une valeur indicative et ne prend pas en compte les usages propres à chaque occupant. Enfin, vous m'avez fourni les attestations 2009 et 2011 relatives au bon entretien de votre chaudière gaz qui assure à la fois le chauffage et l'eau chaude sanitaire.

Je rappelle que la consommation moyenne annuelle de gaz naturel habituellement constatée pour de tels usages est d'environ 17 000 kWh. Votre consommation moyenne annuelle est de 23 866 kWh, ce qui représente environ 40 % de plus que la moyenne habituellement constatée. Cet écart peut tout à fait s'expliquer par vos usages et les conditions climatiques.

Compte tenu de ces informations, le volume de gaz naturel que vous avez consommé sur toute la période d'occupation de ce logement me paraît cohérent avec vos usages.

Toutefois, l'option tarifaire choisie lors de la souscription de votre contrat a artificiellement alourdi le montant de votre facture.

#### 2- Concernant le choix de votre abonnement

D'après les éléments contractuels que vous m'avez fournis, je constate que vous aviez une offre « Mon contrat gaz naturel prix garanti », et que vous aviez choisi une option de prix « cuisson et eau chaude ». Or, vous m'avez bien confirmé que vous utilisiez le gaz naturel également pour le chauffage. J'ai souhaité vérifier si l'option tarifaire choisie était en adéquation avec vos usages.

#### Sur la base de l'option de prix « Cuisson et eau chaude »

- Consommation du 2 avril 2009 au 22 juin 2011 : 53 833 kWh x 0.0605 euros (prix par kWh HT) : 3 256,90 euros HT, **soit 3 895,25 euros TTC.**
- Abonnement : 68.96 euros HT (soit 25 x 2,68 euros HT + 1.96 euros), **soit 72,75 euros TTC.**

**Soit un total de 3 968 euros TTC, pour la zone A ou B.**

### Sur la base de l'option de prix « Chauffage »

- Consommation du 2 avril 2009 au 22 juin 2011 : 53 833 kWh
  - En zone A : 53 833 kWh x 0,0451 euros (prix par kWh HT) soit 2 427,87 euros HT, **soit 2 903,73 euros TTC.**
  - En zone B : 53 833 kWh x 0,0473 euros (prix par kWh HT) soit 2 546,30 euros HT, **soit 3 045,37 euros TTC.**
- Abonnement : 242,15 euros HT (25 x 9,41 HT + 6,90 euros) **soit 255,47 euros TTC**

**Soit un total pour la zone A de 3 159,20 euros TTC ou pour la zone B : 3 300,84 euros TTC.**

Je constate que l'option de prix « Chauffage » Zone A<sup>1</sup>, correspond en fait réellement à vos usages. Elle aurait été également plus économique.

Je tiens à rappeler ici que les fournisseurs sont tenus à un devoir d'information précontractuelle et qu'il leur revient d'apporter la preuve de la bonne exécution de cette obligation.

J'ai donc demandé au fournisseur Y de me préciser quels éléments et quels usages avaient été pris en compte à la souscription du contrat pour déterminer l'option tarifaire adéquate. A cet égard, je note que la consommation Annuelle de Référence (CAR) de gaz naturel (établie une fois par an par le distributeur B sur la base des consommations passées) s'élevait pour votre logement à 9 500 kWh. Une telle consommation supposait un chauffage au gaz, comme le confirme le site internet du fournisseur Y qui précise qu'une consommation entre « 6 000 kWh et 11 000 kWh » correspond à un usage « Chauffage - Eau Chaude et/ou Cuisson ».

Cependant, en réponse à ma question, le fournisseur Y s'est contenté de m'indiquer que vous aviez validé l'option tarifaire « Cuisson - Eau Chaude ». Ce faisant, je considère que le fournisseur Y n'apporte pas la preuve de l'existence d'un réel conseil tarifaire donné lors de la souscription du contrat.

Par ailleurs, bien que les fournisseurs ne soient légalement tenus qu'à un devoir d'information précontractuelle, je considère que ce devoir subsiste pendant toute la durée de la relation contractuelle, au titre de l'exécution de bonne foi des contrats (art. 1134 al. 3 du Code civil). Il revient par conséquent au fournisseur d'alerter le consommateur dès lors que son option tarifaire apparaît inadaptée à ses usages.

Aussi, dès le relèvement du 13 juillet 2010, et à l'occasion de votre réclamation, le fournisseur Y était en mesure de constater que vos usages ne correspondaient pas à l'option tarifaire « cuisson - eau chaude ». Il aurait dû à ce stade vous proposer de changer d'offre. Cela vous aurait permis d'économiser 290 euros environ.<sup>2</sup>

En conséquence, en raison de son défaut de conseil, le fournisseur Y devrait vous rembourser ces 290 euros TTC.

### Concernant la limitation de puissance et la coupure d'électricité

A votre demande, un échéancier de paiement en trois fois (22 mars, 22 avril et 23 mai) avait été mis en place pour le paiement de la facture litigieuse. Vous avez précisé à mes services avoir fait opposition aux prélèvements après vous être rendu compte qu'une tentative de prélèvement de la première échéance avait été effectuée deux jours avant la date prévue.

---

<sup>1</sup> Choix de la zone tarifaire. Après simulation sur le site du fournisseur Y il apparaît que pour l'option « Chauffage, eau chaude et/ou cuisson », les prix au 29.01.2013 sont les suivants : Paris 0.0568 euros, [...] 0,0582 euros, Pontarlier 0.0640 euros et Nice 0.0603 euros. Je considère donc que [...] se situe dans la zone tarifaire la moins chère soit la zone A.

<sup>2</sup> Optimisation tarifaire sur la période du 13.07.2010 au 22.06.2011.

Option « Cuisson et Eau Chaude » : Abonnement : 32,02 euros TTC / Consommation (20 1482 kWh) : 1 460,33 euros TTC : soit un total de 1 492,34 euros TTC.

Option « Chauffage » Zone A : Abonnement : 112,50 euros TTC / Consommation 1 088,61 euros TTC : soit un total de 1 201,11 euros TTC.

Vous avez alors décidé de régler par chèque. Le premier chèque a été encaissé le 6 avril, le second le 11 mai et le troisième le 6 juin 2011.

Le 25 mars 2011, vous avez reçu une lettre de relance d'un montant de 926,44 euros TTC correspondant à la première mensualité impayée de votre échéancier et à une mensualité impayée du plan de mensualisation. Le 30 mars 2011, vous avez reçu une mise en demeure pour le paiement intégral de la facture litigieuse. Le 21 avril 2011, un technicien est venu limiter la puissance de votre compteur électrique à 1 000 Watts. Mais, ce n'est que le 27 mai, date à laquelle votre fourniture d'électricité a été coupée, que vous avez appris que la puissance de votre compteur avait été préalablement réduite.

Je constate que le fournisseur Y a agi conformément à l'article 13 de ses conditions générales de vente en mettant en œuvre une procédure de suspension d'énergie consécutive au non respect de l'échéancier mis en place. Pourtant, je constate également que :

- les paiements sont intervenus peu de temps après les échéances (7jours) ;
- la limitation et la coupure concernaient l'électricité alors que les impayés concernaient votre facturation en gaz pour laquelle vous aviez adressé des réclamations à votre fournisseur par téléphone et par courrier recommandé le 6 avril 2011 ;
- vous n'auriez pas été informée de la limitation de puissance de votre compteur électrique effectuée le 21 avril 2011.

De plus, comme je l'ai déjà souligné dans une précédente recommandation (2010-0097) pour un impayé portant sur un contrat distinct, la suspension de fourniture d'électricité ne saurait être mise en œuvre lorsque l'impayé se rapporte au contrat de fourniture de gaz. Dans la mesure où les deux contrats sont distincts, un impayé relatif à l'un des deux contrats, ne peut justifier la mise en œuvre d'une sanction contractuelle prévue par l'autre contrat.

Je préconise donc le remboursement des frais de suspension (facturés deux fois) en complément du dédommagement déjà accordé par le fournisseur Y (50 euros TTC).

#### **Concernant l'index de mise en service**

Le fournisseur Y a confirmé avoir tenu compte de l'index figurant sur votre état des lieux d'entrée (soit 5128 m<sup>3</sup>), ce qui a donné lieu à la facture rectificative du 22 juillet 2011 d'un montant en votre faveur de 92,41 euros TTC. Or, je constate que le libellé de la facture précise qu'il s'agit d'un « *remboursement des estimations du 2 avril 2009 au 12 juin 2011 pour un montant de 77,44 euros HT* ».

En tenant compte d'un index de mise en service à 5 128 m<sup>3</sup>, le fournisseur Y a reconnu un trop facturé équivalent à 159 m<sup>3</sup>, soit 1 796 kWh. Si l'on tient compte du prix du kWh HT, le montant trop-perçu s'élèverait à 108,65 euros HT.

Je demande donc au fournisseur Y, après vérification de la facture susvisée, d'apporter une clarification sur la différence observée (31,21 euros HT) et d'établir une facture rectificative si nécessaire.

#### **Concernant les factures rectificatives émises en juillet 2011**

Certaines de ces factures font état d'un solde créditeur (- 2 887,89 euros TTC, -711,26 euros TTC et -92,41 euros TTC). Seul le montant de 92,41 euros précité vous a été remboursé. Vous ne comprenez pas pour quelles raisons les autres montants ne l'ont pas été.

Après analyse des différentes factures, je constate les éléments suivants :

- Le solde en votre faveur de 2 887,89 euros TTC correspond à la facture du 26 janvier 2010 rectifiée. Elle prend en compte tous les paiements (hors mensualisation) effectués au titre des factures émises après le 26 janvier 2010, (déduction faite de la facture créditrice du 24 juin 2011 de 22, 19 euros TTC) à savoir :

la facture du 26 janvier 2010 pour 199, 94 euros TTC ; les trois échéances réglées au titre de la facture du 12 janvier 2011 (soit 2 133,44 euros TTC) ; la facture du 1<sup>er</sup> juin 2011 pour 776,54 euros.

- Le solde en votre faveur de 711,26 euros TTC correspond à la facture du 12 janvier 2011 rectifiée. Cette facture prend en compte le solde créditeur précité de 2 887,89 euros TTC. Après imputation de votre consommation courante, le solde en votre faveur est de 711,26 euros TTC.
- La facture du 1<sup>er</sup> juin 2011 rectifiée déduit de votre consommation le solde créditeur de 711,26 euros TTC.

Les soldes créditeurs des factures rectificatives sont donc bien venus se déduire de chaque facture postérieure.

Je note toutefois que sur les courriers accompagnant ces factures rectificatives figurait la mention « *cette somme sera déduite de votre prochaine facture, sauf avis contraire de votre part* » alors que sur les factures elles-mêmes figurait la mention : « *cette somme vous sera remboursée par correspondance dans un délai de deux semaines* ». Cette incohérence des informations a légitimement pu prêter à confusion. De plus, l'absence de raisons justifiant la mise en place de factures rectificatives a pu accroître votre incompréhension. Cette situation justifierait un dédommagement de la part de votre fournisseur.

Je recommande donc au fournisseur Y de :

- vous accorder un dédommagement de 290 euros TTC au titre du défaut de conseil et d'information,
- procéder au remboursement des deux prestations « suspension de fourniture suite impayé » facturées pour un total de 96,37 euros TTC,
- vérifier la facture rectificative du 22 juillet 2011 prenant en compte le changement d'index de mise en service et de la corriger si nécessaire,
- vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour le manque de transparence de votre facturation.
- de ne pas procéder, en cas d'impayé au titre d'un contrat, à la suspension de la fourniture d'énergie prévue par un autre contrat, même si la facturation est commune aux deux énergies.

Par ailleurs, je recommande à l'ensemble des fournisseurs de s'assurer de l'adéquation entre l'offre tarifaire choisie par le consommateur et ses usages, au minimum une fois par an, et tout au long de la relation contractuelle.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville