

Monsieur T.

Paris, le 28 décembre 2017

N° de saisine : D2017-06295
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Ce litige concerne votre contrat de fourniture de gaz propane souscrit auprès du fournisseur A le 7 mai 2004.

Vous contestez le solde de votre compte client à la suite de l'arrêt du service « XXX » (mensualisation) d'un montant de 1 017,87 euros TTC, après déduction de vos règlements de 754 euros TTC effectués entre novembre 2016 et juin 2017, que vous estimez anormalement élevé.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A (jointes en annexe).

Il en ressort que le fournisseur A n'a pas arrêté de facturation sur index relevé entre les 17 septembre 2015 et 26 septembre 2016 et a sous-estimé vos consommations. Votre relevé de compte au 8 août 2016 a ainsi fait état d'un solde en votre faveur et vos mensualités de novembre 2016 à août 2017 ont été sous-évaluées.

L'arrêté de compte du 8 juin 2017 a mis à votre charge un solde important résultant du rattrapage des consommations de l'année passée et d'un échéancier de paiement qui avait été sous-évalué.

En ce qui concerne le niveau de vos consommations

L'historique de vos consommations, basé sur vos auto-relevés et les relevés du fournisseur A, est le suivant :

Date de relevé	Type de relevé	ANCIEN INDEX	NOUVEL INDEX	Consommation (m ³)	Nb jours	Consommation journalière (m ³)
26/04/2005	MES		00000			
18/02/2006	Relevé cyclique	00000	00232	232	298	0,8
21/07/2006	Auto-relevé	00232	00338	106	153	0,7
10/08/2006	Relevé cyclique	00338	00339	1	20	0,1
06/04/2007	Relevé cyclique	00339	00552	213	239	0,9
23/07/2007	Auto-relevé	00552	00580	28	108	0,3
29/07/2008	Auto-relevé	00580	00885	305	372	0,8
21/01/2009	Relevé cyclique	00885	01053	168	176	1,0
31/07/2009	Auto-relevé	01053	01203	150	191	0,8
06/10/2010	Relevé cyclique	01203	01505	302	432	0,7
26/11/2010	Relevé cyclique	01505	01566	61	51	1,2
11/05/2011	Relevé cyclique	01566	01672	106	166	0,6
23/08/2011	Relevé cyclique	01672	01680	8	104	0,1
21/11/2011	Auto-relevé	01680	01696	16	90	0,2

19/12/2011	Relevé cyclique	01696	01708	12	28	0,4
23/02/2012	Relevé cyclique	01708	01745	37	66	0,6
09/10/2012	Relevé cyclique	01745	01789	44	229	0,2
18/09/2013	Auto-relevé	01789	01950	161	344	0,5
18/11/2013	Auto-relevé	01950	01957	7	61	0,1
14/05/2014	Auto-relevé	01957	02072	115	177	0,6
10/07/2014	Auto-relevé	02072	02083	11	57	0,2
07/10/2014	Auto-relevé	02083	02091	8	89	0,1
22/12/2014	Auto-relevé	02091	02102	11	76	0,1
12/02/2015	Auto-relevé	02102	02122	20	52	0,4
14/04/2015	Relevé cyclique	02122	02139	17	61	0,3
17/09/2015	Relevé cyclique	02139	02156	17	156	0,1
11/10/2016	Auto-relevé	02156	02368	212	390	0,5
13/01/2017	Auto-relevé	02368	02467	99	94	1,1

Les consommations annuelles sont les suivantes :

Date de relevé	nombre de jours	conso en m ³	conso en m ³ /jour
26/04/2005			
21/07/2006	451	338	0,7
23/07/2007	367	242	0,7
29/07/2008	372	305	0,8
31/07/2009	367	318	0,9
23/08/2011	753	477	0,6
18/09/2013	757	270	0,4
10/07/2014	295	133	0,5
17/09/2015	434	73	0,2
11/10/2016	390	212	0,5

Le niveau de vos consommations a été du même ordre de 2005 à 2009 (0,78 m³/jour en moyenne), puis il a baissé à compter de 2009, particulièrement en 2014/2015 (seulement 0,2 m³/jour), ce qui résulte probablement d'une diminution de vos usages sur cette période. Il est ensuite revenu à un niveau comparable à celui observé avant 2015.

Ces éléments ne me permettent pas de suspecter l'existence d'une anomalie dans l'enregistrement de vos consommations.

En ce qui concerne la régularisation de votre facturation

En l'absence de relevé, Le fournisseur A a estimé votre consommation entre septembre 2015 et septembre 2016 sur la base de celle des 12 mois précédents.

Or, votre consommation avait été particulièrement faible (0,2 m³ par jour) si bien que les estimations ont été sous-évaluées par rapport à la réalité en 2016 (0,5 m³ par jour).

Le relevé de compte annuel du 8 août 2016 a de ce fait donné lieu à un solde en votre faveur de 100,41 euros TTC.

De faibles mensualités ont été reconduites pour l'année 2016/2017. L'échéancier de novembre 2016 à août 2017 prévoyait que vous verseriez un acompte total de 954 euros TTC. Au final, 754 euros TTC ont été prélevés jusqu'au 8 juin 2017 (deux mensualités de 100 euros auraient dû être prélevées en juillet et août 2017), date à laquelle vous avez interrompu le service de mensualisation.

Vos mensualités n'ont pas été suffisantes pour couvrir à la fois la régularisation de vos consommations pour la période de septembre 2015 à octobre 2016, qui avaient été initialement sous-estimées, et vos consommations 2016/2017. Au total, 1 881,87 euros TTC ont été facturés du 26 septembre 2016 au 31 mai 2017.

Le fournisseur A est donc en partie responsable de cette régularisation. En effet, il n'a pas effectué de relevé de votre compteur entre septembre 2015 et octobre 2016 alors qu'il avait la possibilité de le faire à chaque livraison.

Je relève en outre, qu'à réception de votre auto-relevé du 11 octobre 2016 montrant une consommation plus importante que celle prévue, il aurait rapidement pu rééditer un relevé de compte pour réévaluer celui du 8 août 2016, sous-estimé.

Or, il n'a pris aucune mesure pour prévenir la régularisation importante à venir et n'a pas révisé suffisamment vos mensualités (passées de 77 à 100 euros à partir de janvier 2017).

A cet égard, je note que votre contrat de fourniture de propane stipule que « *La facture est bimestrielle (tous les 2 mois). Elle comprend [le] gaz consommé pendant les 2 mois écoulés, sur relevé réel ou estimation* » (art.5 - Facturation).

Cependant, « *La fréquence des relevés du Compteur est laissée à l'initiative de A France* » (art.4 - Comptage). Cette disposition m'interpelle car le système de factures intermédiaires a pour objet d'éviter que les clients aient à régler des factures d'un montant trop élevé, qui les mettent en difficulté de paiement. Ce qui n'est pas possible si les factures bimestrielles sont basées sur des estimations erronées. Il me semble anormal qu'aucune fréquence de relevé ne soit prévue dans votre contrat, ce qui ne permet pas de sécuriser votre facturation.

Dans le cas présent, vous êtes redevable d'une somme élevée (1 017,87 euros TTC) et imprévue, qui perturbe votre budget. En outre, les explications succinctes apportées par A le 25 juillet 2017 ne pouvaient raisonnablement vous permettre de comprendre l'évolution de votre facturation.

Aussi, j'estime qu'il serait équitable que le fournisseur A vous accorde un dédommagement de 150 euros TTC.

En ce qui concerne le solde de votre compte client

Dans le cadre du service « XXX », un échéancier de mensualisation a été mis en place fin 2016 prévoyant deux mensualités de 77 euros TTC en novembre et décembre 2016, puis six mensualités de 100 euros TTC de janvier à juin 2017, soit un total de 754 euros TTC. Vous avez respecté cet échéancier.

Ainsi, lors de l'arrêt du service « XXX », le fournisseur A a repris l'ensemble des factures émises au cours de l'année écoulée, à savoir :

- Facture du 26 septembre 2016 de 48,10 euros TTC ;
- Facture du 28 novembre 2016 de 764,12 euros TTC ;
- Facture du 19 décembre 2016 de -80 euros TTC ;
- Facture du 26 janvier 2017 de 636,43 euros TTC ;
- Facture du 27 mars 2017 de 403,22 euros TTC ;
- Facture du 31 mai 2017 de 30 euros TTC ;
- Facture du 7 juin 2017 de -30 euros TTC.

Le montant total de votre facturation s'est donc élevé à 1 771,87 euros TTC. Une fois vos règlements déduits (754 euros TTC), le solde de votre compte client, s'élève bien à 1 017,87 euros TTC restant dus (1 771,87 - 754).

Les factures précitées mettent à votre charge les abonnements pour la période du 26 septembre 2016 au 25 mai 2017 et les consommations pour la période du 27 juillet 2016 au 11 mai 2017 (309 m³, de l'index estimé 2 254 à votre auto-relevé à 2 563).

Je vous confirme que ces données sont conformes à celles enregistrées par votre compteur.

Par conséquent, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC ainsi qu'un délai de paiement pour le règlement de votre dette.

Dans un but de prévention des litiges je recommande au fournisseur A de relever les compteurs mis à disposition de ses clients au moins une fois par an, et d'en faire mention dans ses conditions générales de vente.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (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.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

A blue ink signature of Jean Gaubert, consisting of several loops and a horizontal stroke at the end.

Copie : A