

Madame M.C.

Paris, le 2 avril 2019

N° de saisine : D2018-18492
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

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.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel avec A le 11 novembre 2017 avec une facturation annuelle.

Cependant, vous avez reçu cinq mois plus tard une facture de régularisation le 8 avril 2018, d'un solde de 297,99 euros TTC après déduction de 300 euros d'acomptes mensuels (4x75 euros).

Vous contestez cette facture qui ne respecte pas le rythme de facturation souscrit et demandez son annulation.

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

Il en ressort que votre facturation a été perturbée par une régularisation avant l'échéance annuelle convenue, ce qui vous a placée dans une situation financière délicate. Cette anomalie, que j'ai déjà constatée dans d'autres dossiers, provient selon toute vraisemblance d'un paramétrage défaillant du système de facturation d'A auquel je lui recommande de remédier.

La mensualisation que vous avez souscrite (échancier du 22 décembre 2017 prévoyant 11 mensualités de 75 euros) avec une régularisation en novembre 2018 avait pour but de vous permettre de lisser vos paiements.

Or, A a émis une facture inattendue à la sortie de l'hiver, que les acomptes réglés à cette date ne pouvaient couvrir.

Le fournisseur a expliqué avoir émis sa facture de régularisation après avoir reçu deux index relevés par le distributeur Z (les 8 janvier et 6 avril 2018). Il a précisé qu'une fois le cycle de facturation synchronisé sur les relevés, le rythme de facturation après 11 échéances reprendrait sans interruption.

J'ai déjà constaté ce type d'anomalie dans d'autres litiges avec A dont j'ai été saisi. Une facture de régularisation d'un client mensualisé est émise après deux relevés du distributeur, quelle qu'en soit la nature (relevé cyclique, relevé lors d'un rendez-vous de relevé spécial ou lors d'un changement de compteur). La facture censée être émise à l'échéance de 12 mois est opposée au consommateur avant son terme, en sortie d'hiver comme c'est le cas pour vous, ce qui provoque des litiges.

A n'a pas justifié l'émission de cette facture par un échancier mal ajusté ou par la modification des habitudes de consommations du client, comme prévu par l'article 7.4 « Mensualisation » de ses Conditions générales de vente¹.

1

D'autre part, le fournisseur ne peut vous opposer la nécessité de synchroniser la facturation avec les relevés cycliques prévus par Z en octobre et avril, comme il semble vouloir le justifier dans ses observations.

Car en effet, dès lors qu'il s'agit de synchroniser le cycle de facturation avec celui des relevés semestriels, le fournisseur peut l'anticiper. D'autres fournisseurs le font en ajustant le montant des mensualités sur une durée plus courte.

Votre litige est différent, puisque la facture a été émise après cinq mois, sans autre raison que la publication par le distributeur de deux relevés. Celui du 8 janvier 2018 faisait suite à la pose du compteur communicant Gazpar et le second correspondait au relevé semestriel, intermédiaire. Votre échéancier n'avait pas été calculé pour un terme fixé au mois d'avril.

Par conséquent, le fournisseur A n'avait aucune raison d'émettre une facture avant le relevé du 1^{er} novembre 2018. L'émission d'une facture en avril provient donc d'un dysfonctionnement de son système de facturation.

Vous avez multiplié les démarches en vain (appels et courriels répétés au service clients d'A, sollicitation d'une association de consommateurs, saisine de mes services). Cette facture imprévue a perturbé votre situation financière. Vous n'avez toutefois pas cessé de régler les mensualités prévues ce qui atteste de votre bonne foi.

Dans le cadre de la médiation, le fournisseur A a proposé de vous accorder des facilités de paiement, ainsi qu'un dédommagement de 59,04 euros TTC, soit 3 mois d'abonnement gratuits, montant qui me semble satisfaisant.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A de mettre en œuvre ses propositions, à savoir:

- de vous proposer une facilité de paiement pour régler le solde de 297,99 euros TTC ;
- de vous accorder un dédommagement de 59,04 euros TTC.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A :

- de prévoir un échéancier de mensualisation d'un montant et d'une durée adaptés à la date prévue de la première facture de régularisation, si elle doit être émise avant un an ;

- de ne pas émettre de facture de régularisation avant la date prévue par l'échéancier en cours sans justification légitime (échéancier mal ajusté, absence de facture sur relevé dans l'année qui a précédé) et sans en avoir prévenu le client.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : A
Z

