

Monsieur G.T

Paris, le 24 juin 2019

N° de saisine : D2019-04395
(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.

Vous étiez titulaire de contrats de fourniture d'électricité et de gaz auprès de A depuis le 26 mars 2018, pour votre logement situé XXXX.

Vous avez demandé une modification de votre classe d'abonnement au gaz (de « B1 » à « Base ») en raison de votre faible consommation de gaz naturel. Le fournisseur a refusé cette modification contractuelle.

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

Il en ressort que le fournisseur A n'aurait pas dû refuser de modifier votre contrat de gaz comme vous le lui aviez demandé, au vu de vos absences récurrentes et de la non utilisation de votre système de chauffage. Cette option relève en effet de votre libre choix. Considérant que votre litige aurait pu être évité si A avait, accédé directement à votre demande, je lui ai recommandé de permettre à ses clients de modifier leur classe de consommation au cours de l'exécution du contrat de fourniture de gaz naturel, sans condition d'ancienneté.

Je considère que A devrait vous dédommager pour les désagréments subis.

Vous trouverez ci-après le détail de mon analyse.

VOTRE CLASSE DE CONSOMMATION

Vous avez déclaré, lors de votre souscription, utiliser le gaz naturel pour le chauffage et la production d'eau chaude.

Les différentes classes de consommation sont les suivantes :

- la classe « Base » pour les logements dont la consommation annuelle de gaz est inférieure à 1 000 kWh par an ;
- la classe « B0 » pour les logements dont la consommation annuelle de gaz se situe entre 1 000 et 6 000 kWh par an ;
- la classe « B1 » pour les logements dont la consommation annuelle de gaz se situe entre 6 000 et 30 000 kWh par an.

La classe « B1 » est généralement adaptée pour l'usage du chauffage.

Néanmoins, A n'aurait pas tenu compte de vos usages limités du gaz que vous lui avez indiqué pour vous conseiller un tarif mieux adapté. Il est délicat a posteriori de trancher cette question puisque

les échanges ont été oraux. Mais je ne peux que constater que votre tarif était effectivement inadapté.

Votre niveau de consommation de gaz naturel était particulièrement faible, ce que vous justifiez par vos fréquentes absences du logement, une excellente isolation, et l'absence de recours à votre chauffage.

date	conso en m3	conso en kWh
04/04/2018		
22/04/2018	2	22
01/05/2018	1	11
11/05/2018	0	0
01/06/2018	3	34
11/06/2018	0	0
01/07/2018	0	0
11/07/2018	0	0
01/08/2018	0	0
11/08/2018	0	0
01/09/2018	0	0
11/09/2018	1	11
01/10/2018	2	23
11/10/2018	2	23
01/11/2018	3	34
11/11/2018	1	11
01/12/2018	6	68
11/12/2018	2	23
01/01/2019	2	23
08/01/2019		
08/01/2019	0	0
01/02/2019	6	68
11/02/2019	2	23
01/03/2019	4	46
11/03/2019	2	23

Dès le 30 juillet 2018, vous avez donc demandé à plusieurs reprises, la modification de votre classe de consommation de « B1 » à « Base ». A n'a pas accédé à votre demande, estimant qu'il fallait disposer de données de consommation suffisantes, avant de changer de classe de consommation. Le fournisseur a expliqué dans ses observations ne modifier la classe de consommation d'un client que si ses données de consommation comptent une ancienneté minimale de six mois, comptant des mois d'hiver. Cette réponse appelle de ma part les remarques suivantes :

Cette pratique du fournisseur va dans le bon sens puisqu'une classe de consommation s'apprécie au regard de données annuelles de consommation. Cependant, il ne peut s'agir que d'un conseil, et il est important qu'il soit maintenu. Mais il ne devrait pas primer sur la volonté du consommateur dûment informé de changer son option tarifaire. Les CGV que vous avez souscrites indiquent d'ailleurs que le consommateur choisit son option tarifaire.

A, ne pouvait donc imposer une condition à votre demande de modification du contrat non prévue dans ses conditions générales de vente (à savoir, une ancienneté minimale de six mois).

A en compensation de cette anomalie a décidé d'appliquer une réduction de 3% sur le prix de vos consommations de gaz et d'électricité à compter de juillet 2018. Il a également proposé d'appliquer le tarif lié à la classe de consommation « Base » à toute votre facturation de fourniture de gaz naturel.

VOS DESAGREMENTS

Vous avez dû multiplier les démarches (nombreux courriels, saisine de mes services) pour obtenir une régularisation de votre facturation. Vous avez également dû régler vos factures sur la base d'un tarif inadapté qui en a renchéri le prix. J'estime en conséquence que A devrait vous dédommager pour les désagréments subis

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A :

- comme proposé, appliquer le tarif correspondant à la classe de consommation « Base » à toute votre facturation en gaz ;
- de vous rembourser le trop-perçu restant en votre faveur (84,78 euros TTC) ;
- de vous dédommager de 60 euros TTC pour les désagréments subis, incluant les remises déjà accordées au titre de votre facture d'électricité.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A d'informer ses clients des enjeux du choix d'une classe de consommation en gaz tout en leur permettant de la modifier en cours d'exécution du contrat, s'ils le souhaitent, sans condition d'ancienneté.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser les solutions proposées. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

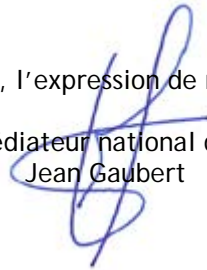
Le fournisseur A m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous les contestez, ou si le fournisseur A refuse de les 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



Copie : A
Z