

Monsieur B.C

Paris, le 9 juillet 2019

N° de saisine : D2019-05963
(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 porte sur votre facturation de gaz naturel. Client de A avec un contrat au tarif réglementé, vous avez souhaité passer en offre de marché le 9 janvier 2019.

Vous contestez l'édition de la facture du 24 janvier 2019, d'un montant de 146,70 euros TTC. En effet, vous faites valoir que l'édition de cette facture a perturbé votre situation financière. De plus, vous contestez les frais de mise en service de 18,58 euros TTC mis à votre charge.

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

J'en arrive à la conclusion que les frais de mise en service ont été facturés à la suite du changement d'offre et que la facture du 24 janvier 2019 a été éditée afin de débiter votre facturation en fonction des rythmes de relevés cycliques des compteurs.

Néanmoins, la facturation des frais de mise en service ne m'apparaît pas justifiée dans ce contexte et devrait être annulée. De plus, vous n'étiez pas informé de l'édition d'une facture dès janvier 2019, puisque vous étiez mensualisé, et celle-ci a perturbé votre budget.

Vous trouverez ci-après le détail de mon analyse.

LA FACTURATION DES FRAIS DE MISE EN SERVICE

La facture litigieuse du 24 janvier 2019 d'un montant de 146,70 euros TTC a mis à votre charge 18,58 euros TTC de frais de mise en service.

3 Prestations et Services associés					15,48 €	3,10 €	18,58 €	
Périodes concernées	Nbjours	Quantité	Unité	Prix Unitaire	Montant HT	Taux TVA	Montant TVA	Montant TTC
800-Forfait Mise En Service du 10/01/19 au 10/01/19		1		15,48	15,48	20,00	3,10	18,58

D'après le catalogue des prestations du distributeur R, la prestation de mise en service se caractérise comme étant le « *Rattachement d'un PCE au périmètre du contrat d'acheminement d'un Fournisseur lors de l'arrivée d'un occupant dans un local* ».

Or, vous n'étiez pas dans la situation d'un emménagement, puisque vous étiez déjà client de A et avez simplement souhaité changer d'offre.

Aussi, la facturation des frais de mise en service n'est pas justifiée dans ce contexte.

En effet, A a recours à cette prestation pour des raisons qui lui sont propres, car elle lui permet de séparer la gestion de ses clients aux tarifs réglementés de ceux en offre à prix de marché.

J'ai d'ailleurs pu constater qu'un fournisseur « *historique* » de gaz naturel procédait de la même façon pour basculer ses clients des tarifs réglementés en offre à prix de marché, mais qu'il ne leur facturait pas de frais de mise en service.

Je recommande donc au fournisseur A d'annuler les frais de mise en service.

L'ÉDITION DE LA FACTURE DU 24 JANVIER 2019

Au titre du nouveau contrat souscrit auprès de A le 9 janvier 2019, vous avez opté pour un rythme de facturation annuel. A ce titre, vous devriez recevoir une facture par an basée sur les relevés cycliques du distributeur.

Or, vous avez reçu une facture dès le mois de janvier 2019, qui a mis à votre charge des consommations de gaz sur la période du 9 au 23 janvier 2019.

J'ai bien noté que cette facture avait été émise afin « *de recalculer la facturation annuelle pour les cycles à venir en fonction des rythmes de relève des compteurs* ». Pour autant, je constate que A a pris en compte un index estimés (à 18 689 m³ au 23 janvier 2019), écartant le relevé du distributeur R du 18 janvier 2019 à 18 650 m³.

N° compteur	Type d'index	Débit en m ³ /h	Ancien index		Nouvel index		Volume en m ³	Pouvoir calorifique supérieur	Consommation en kWh
			Date	Valeur en m ³	Date	Valeur en m ³			
00000115001090	supposé com		09/01/2019	18521	23/01/2019	18689	168	11,27381	1894
00000115001090	mes avec index calculé			0	09/01/2019	18521	0	0,00000	0

Par ailleurs, durant la procédure de médiation, vous avez indiqué avoir changé de rythme de facturation. Vous êtes désormais facturé tous les six mois à la suite des relevés du distributeur, en juillet et en janvier.

La facture de juillet 2019 va donc régulariser votre consommation réelle.

Je note que l'index estimé à 18 689 m³ au 23 janvier 2019 est cohérent au regard de votre historique de consommation, et notamment du relevé cyclique du distributeur à 18 650 m³ au 18 janvier 2019.

Ainsi, la facture de juillet 2019 imputera bien 6 mois de consommation.

LES PRIX APPLIQUÉS PAR A

Vous contestez les prix appliqués par A que vous estimez supérieurs à ceux appliqués par d'autres fournisseurs et ce, en conséquence de l'absence de concurrents commercialisant du gaz naturel à XX.

Cette situation s'explique par le fait que pour environ 95% des consommateurs français, le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel est Z. Mais certaines communes sont desservies par d'autres gestionnaires de réseau de distribution. C'est le cas de la ville de X desservie par R.

Je vous précise qu'afin de pouvoir proposer des offres de gaz naturel aux habitants de X, les fournisseurs doivent avoir conclu un contrat d'accès au réseau avec R. Il convient cependant de préciser que les fournisseurs n'ont pas l'obligation de conclure de tels contrats avec l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution.

Ainsi pour le moment, à X, aucun fournisseur alternatif de gaz naturel ne souhaite commercialiser des offres de gaz naturel auprès des particuliers.

Aucun fournisseur alternatif n'étant tenu de s'installer sur le territoire d'une entreprise locale de distribution, ces derniers restent de fait en monopole, situation certes contestable, mais à laquelle le législateur n'a pas apporté de réponse.

Sachez que si les prix de marché proposés par R sont supérieurs au tarif réglementé, vous pouvez de nouveau changer d'offre.

VOS DÉSAGRÉMENTS

Dans le cadre de votre ancien contrat au tarif réglementé, vous aviez choisi un rythme de facturation annuel.

Aussi, vous receviez une facture de régularisation en janvier et les prélèvements de mensualités débutaient en mars, ce qui vous permettait d'optimiser la gestion de votre budget.

Lors de la souscription de votre nouveau contrat, vous avez initialement opté pour le même rythme de facturation.

Or, l'édition d'une facture en janvier 2019, à laquelle vous en vous attendiez pas, a perturbé votre situation financière. En effet, dans le même mois, vous avez aussi reçu la facture annuelle de régularisation pour la période de consommation du 17 janvier 2018 au 8 janvier 2019. L'édition successive des deux factures ne vous a pas laissé l'opportunité d'anticiper vos dépenses.

Vous faites valoir que vous n'avez été informé ni de l'édition de la facture litigieuse ni de la facturation des frais de mise en service.

Par ailleurs, vous avez engagé de multiples démarches auprès de votre fournisseur, afin d'obtenir des explications sur votre facturation. En l'absence de réponse à vos courriers, vous avez été contraint de me saisir.

Aussi, compte tenu des éléments précités, je recommande au fournisseur A :

- de prendre en charge les frais de mise en service d'un montant de 18,58 euros TTC ;
- de vous verser un dédommagement de 50 euros TTC au titre des désagréments occasionnés.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A, de ne pas facturer de frais de mise en service à ses clients qui passent d'un tarif réglementé à une offre de marché (ou inversement).

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
R