

Monsieur H.R

Paris, le 31 juillet 2019

N° de saisine : D2019-07334
(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 êtes client de A depuis août 2017, pour la fourniture de gaz naturel.

Vous avez choisi un mode de facturation bimestriel. À ce titre, vous reprochez à A :

- de ne pas facturer avec des règles constantes le prix de l'abonnement ;
- de ne pas tenir compte de la date exacte des index relevés par Z et vous-même dans ses factures.

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

Il en ressort que l'abonnement est facturé à taux fixe pour deux mois, sauf sur les factures qui n'intègrent pas deux mois complets ou qui comportent un changement de prix, sans que mon instruction n'ait pu en déterminer les modalités de calcul.

L'examen de ce litige m'a ainsi amené à recommander au fournisseur A de vous préciser ses modalités de facturation de l'abonnement, qui manquent de transparence.

En outre, j'ai recommandé à A de facturer les consommations de gaz naturel en tenant compte de la date de relevé ou d'auto-relevé des index.

Vous trouverez le détail de mon analyse ci-après.

L'ABONNEMENT FACTURE

Vous estimez que le calcul du montant porté sur vos factures au titre de l'abonnement n'est pas clair, et varie selon les périodes facturées.

Si la plupart du temps, l'abonnement facturé pour deux mois correspond au prix de l'abonnement mensuel multiplié par deux, vous avez relevé des différences sur les factures portant sur des mois incomplets, ou qui incluent un changement de prix.

Vous avez pris les exemples suivants pour étayer votre propos :

Facture n°124000017613 du 04/09/2017 :
 $28 \times 15,57 / 31 = 14,06$

Facture n°1000003338360 du 20/03/2018 :
 $48 \times 15,57 / 29,18 = 25,61$

Facture n°109002024785 du 20/07/2018 :
 $50 \times 15,57 / 30,39 = 25,62$

$30 \times 15,57 / 30,65 = 15,24$

$20 \times 16,99 / 30,00 = 11,33$

Vous suggérerez que les calculs tiennent compte du nombre exact de jours facturés, sur la base d'une année de 365 jours

La prise en compte du nombre exact de jours compris dans la période facturée aurait abouti aux montants suivants, soit, d'après mes calculs, un écart de 28 centimes en votre faveur :

| Période facturée | Nombre de jours | Prix HT/mois | Montant HT facturé (1) | Montant HT à facturer (2) | Différence (1) - (2) |
|--------------------------|-----------------|--------------|------------------------|---------------------------|----------------------|
| 24/08/2017 20/09/2017 | 28 | 15,57 | 14,06 | 14,34 | 0,28 |
| 21/09/2017 20/11/2017 | 61 | 15,57 | 31,14 | 31,23 | 0,09 |
| 21/11/2017 20/01/2018 | 61 | 15,57 | 31,14 | 31,23 | 0,09 |
| 21/01/2018 20/03/2018 | 61 | 15,57 | 31,14 | 31,23 | 0,09 |
| 21/03/2018 20/05/2018 | 61 | 15,57 | 31,13 | 31,23 | 0,10 |
| 21/05/2018 30/06/2018 | 41 | 15,57 | 32,09 | 32,17 | 0,08 |
| 01/07/2018 20/07/2018 | 20 | 16,99 | | | |
| 21/07/2018 20/09/2018 | 62 | 16,99 | 34,93 | 34,64 | -0,29 |
| 21/09/2018 20/11/2018 | 61 | 16,99 | 33,98 | 34,08 | 0,10 |
| 21/11/2018 20/01/2019 | 61 | 16,66 | 33,98 | 34,08 | 0,10 |
| 21/01/2019 20/03/2019 | 59 | 16,66 | 33,98 | 32,96 | -1,02 |
| 21/03/2019 20/05/2019 | 61 | 16,66 | 33,98 | 34,08 | 0,10 |
| TOTAL | | | | | -0,28 |

A, sollicité sur ce point, a indiqué que l'abonnement est facturé à taux fixe pour deux mois et que le nombre de jours n'est pas pris en compte.

Toutefois, comme vous l'avez souligné, sur les factures de septembre 2017, mars 2018 et juillet 2018, qui incluent des mois incomplets ou un changement de prix, les montants facturés sont difficilement compréhensibles et vérifiables. J'estime en conséquence que A devrait vous fournir des explications sur ses modalités de calcul.

LA CONSOMMATION FACTUREE

Vous faites valoir que la date des index pris en compte sur vos factures ne correspond pas à celle de relevé réel.

A titre d'exemple, la facture du 20 septembre 2017 impute votre consommation en gaz du 25 août au 20 septembre 2017, des index 8 663 m³ à 8 643 m³, alors que ce dernier a été relevé par Z le 8 septembre 2017.

De la même façon, la facture du 20 janvier 2018 impute votre consommation en gaz du 21 novembre 2017 au 20 janvier 2018, des index 8 819 m³ à 9 257 m³, alors que cet index a été relevé par vos soins le 15 janvier 2018.

A a indiqué que « *la facture est basée sur l'index relevé par le Gestionnaire de Réseau de Distribution, à la date prévue dans le cycle de facturation du client* », soit, dans votre cas, le 20 du mois d'édition de la facture bimestrielle. Il a précisé que « *les factures sont émises tous les 2 mois, à date fixe* ».

D'une part, je constate que ces modalités de facturation ne sont pas explicitées dans les conditions générales de vente qui prévoient seulement à l'article 7.1.1 que « *la facture correspondant à la vente de (gaz) par A et aux prestations (de Z) est émise tous les deux (2) mois pour les Clients en facturation bimestrielle. La facturation de la consommation (de gaz) estimée tient compte des relèves réelles (de Z) sur le compteur du Client et le cas échéant des auto-relèves transmises par le Client à A, conformément aux stipulations de l'article 7.1* ».

D'autre part, j'estime que l'édition des factures à date fixe ne devrait pas impacter la date de prise en compte de l'index. En effet, ce mode de facturation peut entraîner des conséquences financières puisque le prix du kWh appliqué est indexé sur les tarifs réglementés, susceptibles d'évoluer mensuellement.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez dû effectuer de nombreuses démarches afin d'obtenir des explications sur les modalités de facturation appliquées par A.

J'estime que le traitement de vos réclamations par A n'a pas été satisfaisant.

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

- de vous fournir des explications sur les modalités de facturation de votre abonnement ;
- de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC au titre des démarches entreprises.

| |
|--|
| Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de facturer les consommations de ses clients en tenant compte de la date du relevé ou de l'auto-relevé, en cas de transmission d'un index réel, |
|--|

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'informerera 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