

Madame N. R.

Paris, le 2 mars 2020

N° de saisine : D2020-00257
(à rappeler dans toute correspondance)

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant votre facturation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez changé d'offre le 26 avril 2019 pour passer d'un tarif réglementé à une offre à prix de marché.

Vous contestez la facture du 22 octobre 2019, d'un montant de 639,12 euros TTC, et plus particulièrement les consommations de gaz (796 m³) mises à votre charge du 23 août au 22 octobre 2019, anormalement élevées.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Z (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

La facture que vous contestez régularise votre consommation réelle à la suite de votre changement d'offre du 26 avril 2019. En effet, l'index utilisé par A pour le changement d'offre est un index relevé quatre mois plus tôt, en décembre 2018, qu'il a qualifié à tort, d'auto-relevé.

Pour cette raison, la facture de résiliation de votre contrat au tarif réglementé était sous-estimée, ce qui a entraîné un remboursement qui n'avait pas lieu d'être. Les consommations non facturées à la date du changement d'offre ont été reportées sur la facture d'octobre 2019 en offre à prix de marché. Son montant s'explique donc par un « *rattrapage* » de consommations.

Pour avoir pris en compte un index dont il ne pouvait ignorer qu'il était erroné et qui a faussé votre facturation, le fournisseur A a proposé de vous verser un dédommagement d'un montant de 125 euros TTC qui m'apparaît satisfaisant.

Sur un plan plus général, la pratique d'A qui consiste à utiliser un index anciennement relevé pour effectuer ses changements d'offres étant à l'origine de nombreux litiges similaires au vôtre, je lui recommande d'y mettre fin et de demander systématiquement à ses clients qui quittent les tarifs réglementés pour une offre à prix de marché de lui transmettre un auto-relevé.

Je lui recommande également de cesser d'utiliser la prestation de mise en service, qui fait intervenir le distributeur Z, pour ses changements d'offres. En effet, cette prestation, facturée par le distributeur Z aux fournisseurs, sur la base d'un tarif régulé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), n'est pas prévue pour assurer, la bascule d'une offre au tarif réglementé vers une offre à prix de marché, en l'absence de changement de fournisseur.

Quand bien même le fournisseur A ne répercute pas ces frais dans la facturation de ses clients en cas de changement d'offre, son utilisation génère des coûts pour le distributeur Z et lui assure un revenu, dont la conformité aux procédures élaborées par la Commission de régulation de l'énergie ne m'apparaît pas évidente.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

VOS CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL

L'historique de consommation transmis par Z est le suivant :

Date	Évènement	Index	Conso (m ³)	Nombre de jours	Conso journalière (m ³ /j)	Offre
29/12/2008	Relève normale	18874				Tarif Réglementé
26/06/2009	Relève normale	19965	1091	179	6,09	
29/12/2009	Relève normale	20714	749	186	4,03	
29/06/2010	Relève normale	22021	1307	182	7,18	
29/12/2010	Relève normale	22858	837	183	4,57	
27/06/2011	Relève normale	23768	910	180	5,06	
26/12/2011	Relève normale	24241	473	182	2,60	
25/06/2012	Relève normale	25345	1104	182	6,07	
26/12/2012	Relève normale	25981	636	184	3,46	
25/06/2013	Relève normale	27126	1145	181	6,33	
24/12/2013	Relève normale	27791	665	182	3,65	
25/06/2014	Relève normale	28636	845	183	4,62	
22/12/2014	Relève normale	29101	465	180	2,58	
23/06/2015	Relève normale	30151	1050	183	5,74	
29/12/2015	Relève normale	30804	653	189	3,46	
22/06/2016	Relève normale	31739	935	176	5,31	
22/12/2016	Relève normale	32392	653	183	3,57	
10/07/2017	Relève normale calculée	33312	920	200	4,60	
22/12/2017	Relève normale	34047	735	165	4,45	
26/06/2018	Relève normale	35047	1000	186	5,38	
28/12/2018	Relève normale	35609	562	185	3,04	
26/04/2019	Changement d'offre avec auto-relève erronée (résiliation)	35609	0	119	0,00	Offre de marché
26/04/2019	Changement d'offre avec auto-relève erronée (départ)	35609				
08/07/2019	Relève normale calculée	35793	184	73	2,52	Offre de marché
22/10/2019	Auto-relève	36627	834	106	7,87	
28/11/2019	Changement d'offre avec auto-relève (résiliation)	36720	93	37	2,51	
28/11/2019	Changement d'offre avec auto-relève (départ)	36720				Tarif réglementé
17/12/2019	Relève normale	36964	244	19	12,84	

Vous contestez les consommations facturées du 26 avril 2019 au 22 octobre 2019, soit 1 018 m³.

Vous avez changé d'offre en avril 2019, pour passer du tarif réglementé à une offre à prix de marché. Pour procéder à ce changement d'offre, A a transmis une demande de mise en service au distributeur Z avec un index à 35 609 m³, qu'il a qualifié, à tort, d'auto-relevé.

Le changement d'offre a donc été réalisé par Z à l'index 35 609 m³ au 26 avril 2019. Cet index est erroné puisqu'il est identique à celui relevé le 28 décembre 2018. Cela a entraîné la publication d'une consommation nulle de décembre 2018 à avril 2019, et une facture de 335,40 euros TTC en votre faveur lors de la résiliation de votre contrat au tarif réglementé.

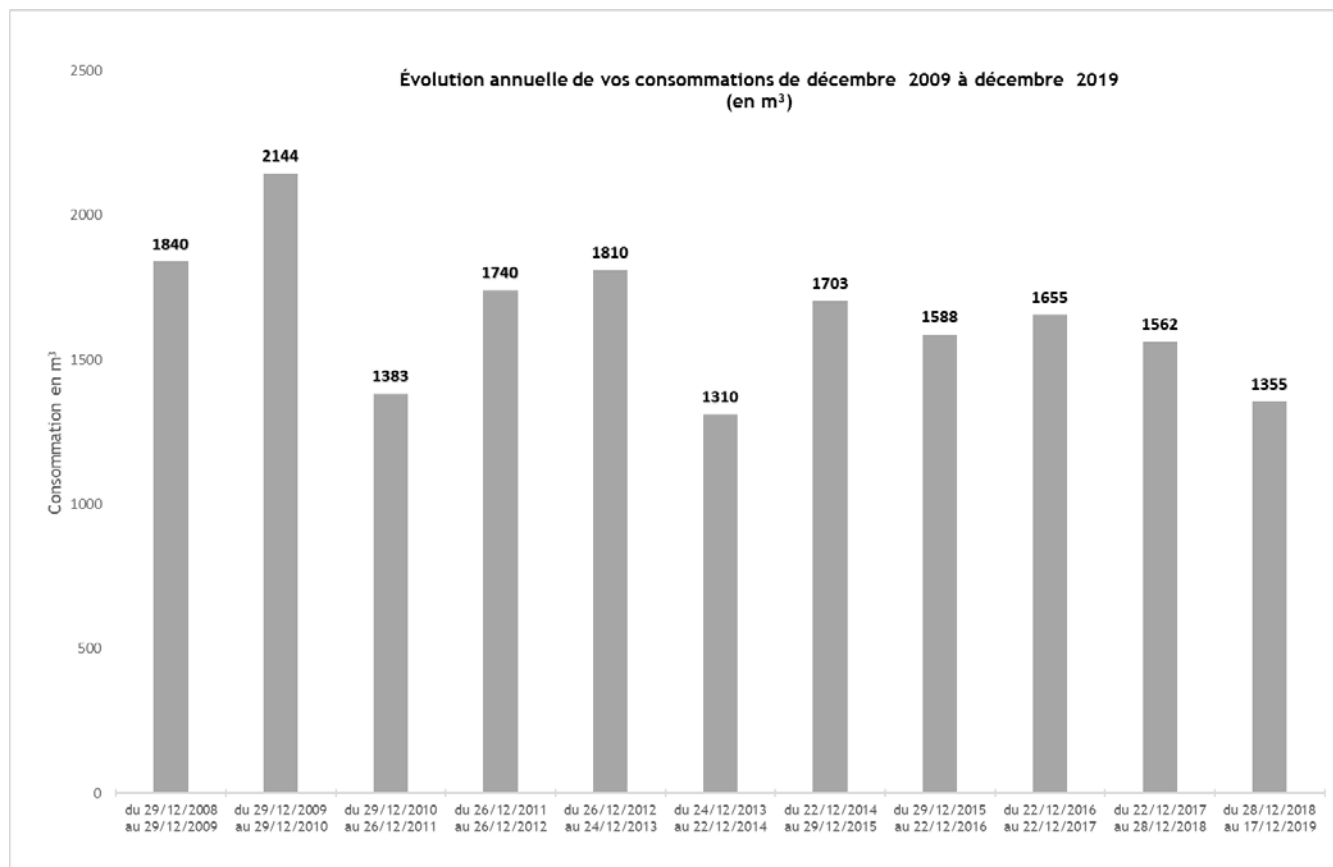
Par ailleurs, je constate que de décembre à juin, vous consommez habituellement environ 1000 m³ soit une consommation journalière moyenne de 5,75 m³.

En votre absence lors du relevé cyclique, l'index du 8 juillet 2019 a été calculé par Z à 35 793 m³.

Votre auto-relevé du 22 octobre 2019 à 36 627 m³ a donc entraîné un rattrapage de consommation (1 018 m³ depuis l'index de changement d'offre erroné).

En réalité, sur la période du 28 décembre 2018 (index 35 609 m³) au 17 décembre 2019 (index 36 964 m³), vous avez consommé 1 355 m³ de gaz (36 964 - 35 609). Cette consommation est cohérente avec celle enregistrée sur des périodes similaires depuis 2018 (environ 1 670 m³ par an).

Pour plus de clarté, l'histogramme suivant reprend vos consommations annuelles depuis 2009.



LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

La sous-estimation de l'index de changement d'offre a entraîné une sous-facturation le 2 mai 2019 (facture de résiliation d'un montant en votre faveur de 335,40 euros TTC) puis un rattrapage le 22 octobre 2019, qui ont perturbé votre budget.

Je constate également que le prix du kWh appliqué dans le cadre de l'offre de marché est supérieur à celui du tarif réglementé sur la période de décembre 2018 à avril 2019, de sorte que le rattrapage de consommation a entraîné une perte financière qui représente environ 10 euros TTC.

Par ailleurs, vous avez été contrainte d'engager de nombreuses démarches afin d'avoir des explications sur votre facturation.

Des pénalités de retard de paiement ont été facturées pour un total de 44,47 euros (13,17 + 31,30). A a indiqué vous avoir versé un dédommagement de 25 euros TTC le 28 octobre 2019 afin d'annuler partiellement ces pénalités de retard.

Enfin, lors du changement d'offre du 26 avril 2019, A a sollicité une prestation de mise en service auprès de Z, entraînant la facturation des frais correspondants (18,58 euros TTC sur la facture du 19 août 2019). Interrogé par mes services, A a affirmé que n'aviez pas eu à supporter de frais de mise en service, mais je n'ai pas pu vérifier qu'ils avaient bien été annulés.

Vous avez de nouveau changé d'offre en novembre 2019, et cette fois encore, A a eu recours à la prestation de mise en service, générant la facturation de frais de 19,09 euros TTC, qui ont toutefois immédiatement été remboursés par lettre chèque. J'observe que pour ce nouveau changement d'offre, A a bien collecté un index auto-relevé (36 720 m³ le 28 novembre 2019).

La pratique d'A qui consiste à faire appel au distributeur Z par l'intermédiaire d'une prestation de mise en service payante pour basculer ses clients d'un tarif réglementé à une offre à prix de marché ne m'apparaît pas conforme aux procédures élaborées par la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

En effet, les changements d'offres relèvent du seul fournisseur et ne nécessitent pas l'intervention du distributeur Z. D'ailleurs, A ne recourt pas à la procédure de mise en service lorsque ses clients en offre à prix de marché décident de changer d'offre.

D'autre part, le fournisseur A permet au distributeur Z, filiale du même groupe, de percevoir un revenu à cette occasion.

Dans le contexte de la suppression programmée au 1^{er} juillet 2023 des tarifs réglementés de vente de gaz naturel (3,5 millions de clients particuliers d'A qui sont toujours aux tarifs réglementés vont choisir une nouvelle offre, et certains feront le choix de rester clients d'A dans le cadre d'une offre à prix de marché), et compte tenu du caractère répétitif de cette pratique, j'informe la CRE de cette affaire afin qu'elle puisse décider des suites éventuelles à y donner.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à A de:

- justifier de l'annulation ou du remboursement des frais de mise en service facturés le 19 août 2019, et à défaut, de vous les rembourser ;
- prendre en charge les pénalités de retard de paiement restées à votre charge, soit 19,47 euros (44,47 - 25) ;
- vous verser un dédommagement de 125 euros TTC au titre des désagréments occasionnés ;
- mettre en place un échancier de paiement sur le solde restant à devoir.

Sur un plan plus général, je recommande à A, de collecter systématiquement un auto-relevé pour basculer ses clients d'une offre au tarif réglementé vers une offre de marché et de ne plus utiliser un index précédemment relevé.

Je recommande également à A de ne plus recourir à la prestation de mise en service pour réaliser un simple changement d'offre.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel ou par courrier et de en me retourner l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous contestez la solution proposée, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A
Z
Commission de régulation de l'énergie (CRE)