

Monsieur et Madame L.

Paris, le 27 janvier 2020

N° de saisine : D2019-16400
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

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 êtes clients d'A depuis le 4 février 1997, au tarif réglementé.

Vous contestez le tarif appliqué à la facturation de votre contrat depuis 2011 et jusqu'au 29 mai 2019. En effet, vous reprochez à A d'avoir appliqué l'option tarifaire « B1 », prévue pour une consommation annuelle de gaz supérieure à 6 000 kWh, alors que votre consommation annuelle est inférieure à 1 000 kWh depuis fin 2011, ce qui correspond à l'option tarifaire « Base ».

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

Il en ressort que l'option tarifaire « B1 » (prévue pour une consommation supérieure à 6 000 kWh par an) était inadaptée au niveau de vos consommations de gaz naturel (environ 400 kWh par an) ce dont le fournisseur A avait connaissance, puisque la situation litigieuse a duré plus de huit ans. Cette situation a été à l'origine d'un surcoût qui vous a été facturé.

Je recommande en conséquence à A, pour ne pas vous avoir alertés sur l'inadéquation de votre abonnement, de vous accorder une déduction visant à compenser l'écart entre les options tarifaires « B1 » et « Base » sur la moitié de la période litigieuse, soit du 12 novembre 2014 au 29 mai 2019.

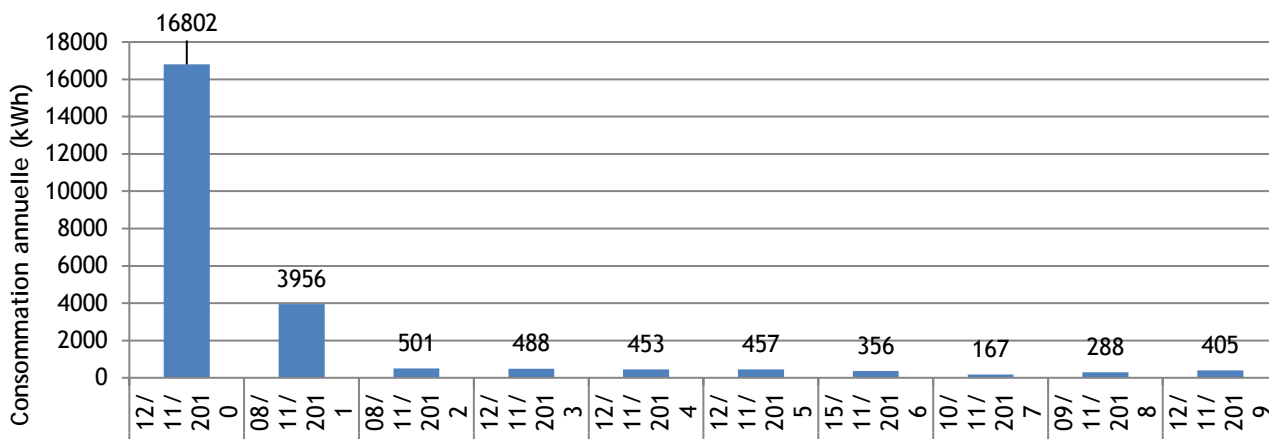
Sur un plan plus général, je recommande à A de faire évoluer ses conditions générales de vente et ses pratiques, comme c'est déjà la règle chez d'autres fournisseurs, afin que ses clients au tarif réglementé de vente et en offre de marché soient alertés lorsque l'option tarifaire souscrite n'est plus en adéquation avec leurs consommations échues sur une année.

Vous trouverez le détail de mon analyse ci-après.

LE NIVEAU DE VOS CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL

D'après les relevés transmis par le distributeur Y, vous avez consommé, depuis novembre 2009 :

EVOLUTION DE VOS CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL PAR AN ENTRE 2011 ET 2018



De novembre 2009 à novembre 2010, vous avez consommé 16 802 kWh de gaz naturel.

Par la suite, vos consommations se sont fixées à 3 956 kWh de novembre 2010 à novembre 2011, puis à 389 kWh par an en moyenne à compter de novembre 2011. Cette variation de consommation s'explique par la modification de vos usages, puisque vous avez abandonné l'usage du gaz pour le chauffage en 2011 pour l'utilisation d'un chauffage au bois.

LE TARIF APPLIQUE A LA FACTURATION DE VOTRE CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès d'A le 4 février 1997, au tarif réglementé. L'option tarifaire adaptée à une consommation annuelle supérieure à 6 000 kWh, « B1 », a été appliquée à votre facturation.

Le tarif « B1 » n'est toutefois plus adapté à vos consommations depuis plusieurs années, puisqu'il ressort de l'historique des index relevés par Y que depuis novembre 2010, vous consommez bien en-deçà de 6 000 kWh par an.

L'option tarifaire « Base », prévue pour une consommation annuelle inférieure à 1 000 kWh, aurait alors dû être appliquée à votre facturation dès novembre 2012. Or, ce n'est qu'à partir du 29 mai 2019 que cette option tarifaire a été appliquée par votre fournisseur, à la suite de votre contact téléphonique du 29 avril 2019.

Or, l'option tarifaire souscrite a un impact sur le montant des factures. En effet, les options tarifaires en gaz, en particulier au tarif réglementé de vente, sont conçues par palier de consommation :

- Base : < 1000 kWh par an
- B0 : (1000 - 6000 kWh /an)
- B1 : > 6000 kWh par an.

Par exemple, l'offre adaptée pour les niveaux de consommations inférieurs à 6000 kWh présente un prix du kWh plus élevé que les offres réservées aux + de 6000 kWh, mais le prix de l'abonnement est inférieur.

Afin d'illustrer mon propos, j'ai pris l'exemple d'un tarif inadapté en retenant un tarif réglementé de vente de gaz « B1 » qui serait appliqué pour une consommation annuelle de 405 kWh, correspondant à votre consommation de novembre 2018 à novembre 2019. J'ai pris en compte les mêmes données facturées au tarif « Base »

Tarif réglementé « B1 » au 1^{er} novembre 2018 :

- abonnement : 250,44 euros TTC/an ;
- consommation : 0,0683 euro TTC/kWh.

Soit un abonnement de 250,44 euros TTC et une consommation de $405 \times 0,0683 = 27,66$ euros TTC.

Total facturé de $250,44 + 27,66 = 278,10$ euros TTC.

Tarif Réglementé « Base » au 1^{er} novembre 2018 :

- abonnement : 97,83 euros TTC/an ;
- consommation : 0,1031 euro TTC/kWh.

Soit un abonnement de 97,83 euros TTC et une consommation de $405 \times 0,1031 = 41,76$ euros TTC.

Soit un total facturé de $97,83 + 41,76 = 139,59$ euros TTC.

Il en ressort que l'application de l'option tarifaire « Base » est plus avantageuse, puisqu'elle entraîne une différence de 138,51 euros TTC ($278,10 - 139,59$) en moins sur le montant facturé au tarif B1 sur une année.

Les conditions générales de vente pour les tarifs réglementés de vente de gaz naturel d'A prévoient à l'article 4.3 qu'« *il appartient au Client, en cours de Contrat, de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. Le Fournisseur s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est bien adapté à son mode de consommation. Le Client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Durant la 1^{ère} année du Contrat, le Fournisseur s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa demande. En cas d'adaptation tarifaire effectuée par le Fournisseur, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au Client* ».

Suivant ces conditions générales de vente, A considère qu'il est de la responsabilité de ses clients de l'informer de tout changement d'usage du gaz et de s'assurer en conséquence de l'adéquation du tarif appliqué à leurs besoins. S'agissant, d'un changement de mode de chauffage, il vous appartenait alors d'en informer votre fournisseur.

Cependant, les multiples cas dont je suis saisi montrent que ces dispositions contractuelles restent méconnues des consommateurs de gaz qui ignorent le surcoût mis à leur charge lorsque l'option tarifaire souscrite n'est pas en adéquation avec le niveau de leurs consommations.

En revanche, A, qui dispose de cette information, peut aisément prendre l'initiative d'un contact avec son client pour au minima l'alerter et lui proposer de souscrire un tarif mieux adapté.

J'observe par ailleurs que cette pratique est appliquée par d'autres fournisseurs de gaz naturel, notamment par le fournisseur B qui, dans des cas analogues, adapte de manière automatique le tarif facturé au niveau de consommation de ses clients, ce qui prouve que cette adaptation tarifaire est possible et ne se heurte à aucun obstacle technique.

La position d'A sur votre dossier est d'autant plus surprenante qu'elle concerne les tarifs réglementés de vente qui sont des tarifs régulés fixés par les pouvoirs publics en fonction de différents paliers de consommation.

Enfin, les conditions générales de vente, qui prévoient que « *durant la 1^{ère} année du Contrat, le Fournisseur s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa demande* », laissent entendre qu'une modification tarifaire à l'issue de la première année serait payante, ce qui n'est pas le cas pour les contrats de gaz naturel.

J'estime donc qu'A devrait en équité appliquer l'option tarifaire la mieux adaptée sur la moitié de la période litigieuse, soit du 12 novembre 2014 au 29 mai 2019.

Cela donnerait lieu à une déduction d'environ 600 euros TTC, calculé selon les modalités suivantes :

- Nombre de jours du 12 novembre 2014 au 29 mai 2019 : 1 659 jours.
- Consommation du 12 novembre 2014 au 29 mai 2019 : 1 561 kWh.

Il m'est difficile de calculer exactement l'écart entre les options tarifaires « B1 » et « Base » sur la période précitée, en raison des évolutions tarifaires chaque mois. Aussi, j'ai effectué une estimation sur la base des tarifs réglementés précités applicables au 1^{er} novembre 2018 :

Tarif Réglementé « B1 » facturé :

- abonnement de $250,44 / 365 \times 1\,659 = 1\,138$ euros TTC ;
- consommation de $1\,561 \times 0,0683 = 107$ euros TTC.

Soit un total facturé de $1\,138 + 107 = 1\,245$ euros TTC.

Tarif Réglementé « Base » à facturer :

- abonnement de $97,83 / 365 \times 1\,659 = 445$ euros TTC ;
- consommation de $1\,561 \times 0,1031 = 161$ euros TTC.

Soit un total à facturer de $445 + 161 = 606$ euros TTC.

Soit un écart de facturation de $1\,245 - 606 = 639$ euros TTC.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez effectué des démarches depuis neuf mois auprès d'A afin de voir votre facturation régularisée, notamment au regard de votre situation financière déjà précaire, puisque vous étiez bénéficiaires du tarif spécial de solidarité jusqu'à fin 2017 (date à laquelle les tarifs sociaux d'électricité et de gaz naturel ont été remplacés par le chèque énergie).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder une déduction d'un montant équivalent à l'écart entre les options tarifaires « B1 » et « Base », du 12 novembre 2014 au 29 mai 2019, ainsi qu'un dédommagement de 75 euros TTC.

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A, à l'instar de la pratique d'autres fournisseurs d'énergie, de faire évoluer ses pratiques ainsi que les conditions générales de vente de ses contrats de fourniture de gaz naturel, afin de proposer automatiquement à ses clients, au tarif réglementé de vente et en offre de marché, l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues.

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

Vous êtes libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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. 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 la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A/ distributeur Y