



Informer, conseiller, protéger

Monsieur P S.

Paris, le 6 mai 2020

N° de saisine : D2020-00546
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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

Vous contestez les frais facturés par A au titre d'interventions pour impayés avec prise de règlement et faites valoir que votre qualité de bénéficiaire du chèque énergie aurait dû entraîner un abattement sur ces frais.

Vous contestez également l'estimation de vos consommations en mars 2019, ainsi que la dépose de votre compteur de gaz par Z le mois suivant en raison d'impayés. Votre contrat de fourniture de gaz naturel avec A est résilié depuis juillet 2019, à la demande de votre fournisseur

Enfin, vous demandez l'application rétroactive de la déduction afférente au tarif spécial de solidarité (TSS) en gaz naturel entre 2014 et 2017 et faites valoir avoir été bénéficiaire du tarif de première nécessité (TPN) en électricité au cours de cette période.

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

A a expliqué n'avoir reçu qu'en janvier 2020 vos attestations relatives à votre qualité de bénéficiaire du chèque énergie. Ignorant votre statut, il a donc appliqué les frais litigieux à taux plein en juillet 2019.

Je prends note de sa proposition de vous rembourser un total de 86,07 euros TTC correspondant à l'application de l'abattement de 80% sur les frais liés à deux interventions pour impayé avec prise de règlement.

Z devrait également annuler les frais de déplacement vain mis à votre charge à deux reprises sur la facture du 25 septembre 2018. En effet, de tels frais ne peuvent en aucun cas être mis à la charge d'un consommateur puisque par nature, en cas d'intervention pour impayé, aucun rendez-vous n'est pris avec lui.

Au surplus, Cette facturation indue aggrave encore la situation financière dans un contexte déjà difficile.

Je signale cette pratique à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) car elle n'est pas conforme au catalogue des prestations de Z, dont elle approuve le contenu et la tarification.

Par ailleurs, A a effectivement surestimé votre consommation de gaz naturel en mars 2019, puisque la facture suivante, de juin 2019 fondée sur un index relevé par Z, a conduit à un solde créditeur d'environ 30 euros TTC.

Toutefois, chacune de vos factures mentionne la possibilité de transmettre un index auto-relevé afin que vous soyez facturé sur la base de vos consommations réelles. Vous auriez pu y recourir.

Par ailleurs, A a régulièrement pris en compte les relevés transmis par Z pour régulariser vos consommations, si bien que je ne peux lui reprocher un manquement à cet égard.

Enfin, je note que votre situation de compte présente plusieurs impayés depuis septembre 2017 qui ont conduit à la coupure de votre alimentation et à la dépose du compteur en avril 2019. Votre contrat a été résilié par A le 3 juillet 2019. J'observe enfin que la surestimation de mars 2019 n'a pas perturbé votre trésorerie puisque vous ne vous êtes pas acquitté de la facture litigieuse.

Je prends note de la proposition d'A de vous accorder un dédommagement de 55 euros TTC correspondant à l'annulation des pénalités de retard de paiement.

Je lui recommande également de vous accorder un échéancier de paiement compatible avec vos capacités de remboursement.

Enfin, il devrait régulariser vos droits au titre du TSS depuis 2014, sous réserve qu'il soit établi que vous étiez bénéficiaire du TPN au titre de cette période ou que vous puissiez produire les justificatifs attestant de votre qualité de bénéficiaire de la CMU-C ou de l'ACS au cours de cette période.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LES FRAIS FACTURES

Après examen de votre facturation, je note que vous avez été facturé des frais suivants :

- 11 euros au titre de pénalités de retard sur la facture du 19 septembre 2017 ;
- **53,34 euros TTC au titre d'une prise de règlement sur la facture du 11 juin 2018 ;**
- 68,45 euros TTC au titre de deux déplacements vains sur la facture du 25 septembre 2018 ;
- **54,25 euros TTC au titre d'une prise de règlement sur la facture du 25 septembre 2018 ;**
- 11 euros au titre de pénalités de retard sur la facture du 25 septembre 2018 ;
- 11 euros au titre de pénalités de retard sur la facture du 11 décembre 2018 ;
- 11 euros au titre de pénalités de retard sur la facture du 26 mars 2019 ;
- 11 euros au titre de pénalités de retard sur la facture du 3 juillet 2019 ;

Soit un total de 231,04 euros TTC depuis 2017.

A a indiqué avoir reçu tardivement (en janvier 2020) vos attestations relatives à votre qualité de bénéficiaire du chèque énergie, ce qui explique la facturation des frais d'intervention pour impayé avec prise de règlement à taux plein, avant cette date.

En effet, le bénéfice du chèque énergie permet l'application d'un abattement de 80% sur les frais liés à un déplacement en cas de suspension de fourniture justifiée par un défaut de paiement (en gras ci-dessus).

À la suite de l'intervention de mes services, A a proposé de vous rembourser la somme de 86,07 euros TTC correspondant à l'application de l'abattement de 80% aux frais facturés au titre des prises de règlements sur les factures des 11 juin et 25 septembre 2018.

Il a également facturé des frais de déplacement vain justifiés par Z en raison de vos absences lors de deux interventions pour impayés avec une demande de prise de règlement.

Or, ces frais sont injustifiés dès lors qu'ils résultent d'un déplacement pour impayé et qui ne fait pas l'objet d'une prise de rendez-vous préalable.

Z devrait donc les annuler et mettre un terme sans délai à cette pratique consistant à appliquer de tels frais en cas d'intervention relative à un impayé non mise en œuvre en l'absence du consommateur. Cette pratique aggrave la situation de consommateurs souvent fragiles.

L'APPLICATION DU TSS

De plus, vous m'avez indiqué avoir effectué plusieurs réclamations auprès d'A pour l'application du TSS depuis 2015 à votre facturation de gaz naturel.

Pour rappel, depuis le 1^{er} janvier 2018, la procédure des tarifs sociaux a été supprimée avec l'instauration du chèque énergie.

Jusqu'au 31 décembre 2017, l'accès aux tarifs sociaux était ouvert aux bénéficiaires de la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC), et aux bénéficiaires de l'aide pour une complémentaire santé (ACS) depuis un arrêté du 21 décembre 2012¹. Les personnes dont le revenu fiscal de référence était inférieur à un seuil fixé par décret étaient également éligibles aux tarifs sociaux de l'énergie depuis novembre 2013².

Sachez par ailleurs que la procédure d'attribution des tarifs sociaux était automatisée³. Pour identifier les clients, les organismes d'assurance maladie et les services fiscaux transmettaient des informations sur les bénéficiaires potentiels à un prestataire commun à l'ensemble des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Ce prestataire adressait alors aux clients ainsi identifiés un courrier les informant qu'ils étaient susceptibles de bénéficier des tarifs sociaux.

Vous m'avez indiqué avoir été bénéficiaire du TPN auprès d'A depuis 2014 mais ne pas avoir pu obtenir l'application du TSS pour autant.

Or, les conditions d'attribution des tarifs sociaux étaient les mêmes en gaz naturel et électricité, et A était aussi votre fournisseur d'électricité.

Toutefois, vous ne m'avez pas transmis de copie des factures d'électricité attestant de votre bénéfice du TPN ni des justificatifs attestant de votre qualité de bénéficiaire de la CMU-C ou de l'ACS au cours de cette période. Toutefois, A qui était votre fournisseur d'électricité, doit disposer de cette information.

Aussi, sauf à démontrer que vous n'étiez pas bénéficiaire du TPN sur la période précitée, A devrait vous accorder un dédommagement correspondant à vos droits au titre du TSS au titre de la période demandée.

A titre d'information, les droits liés au TSS variaient entre 23 euros TTC et 123 euros TTC/an en fonction du niveau de consommation de gaz naturel.

¹Arrêté du 21 décembre 2012 portant modification de l'annexe au décret n°2004-325 du 8 avril 2004 modifié relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité, consultable sur le site www.legifrance.gouv.fr

² Décret n°2013-1031 du 15 novembre 2013 portant extension à de nouveaux bénéficiaires des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, consultable sur le site www.legifrance.gouv.fr

³ Depuis l'origine pour le TSS et, pour le TPN, depuis le décret n°2012-309 du 6 mars 2012, consultable sur le site www.legifrance.gouv.fr

LA FACTURATION

Par ailleurs, vous avez opté pour un rythme de facturation bimestriel, qui implique l'envoi de quatre factures par an établies sur la base de consommations estimées et de deux autres établies sur la base de consommations réelles.

Je note qu'entre juillet 2017 et mars 2019, vous n'avez reçu aucune facture créditrice permettant de caractériser une surestimation de vos consommations par A.

Ensuite, le 17 juin 2019, vous avez reçu une facture créditrice de - 30,06 euros TTC qui confirme que la facture estimée précédente du 26 mars 2019, de 173,73 euros TTC était surestimée.

Toutefois, A a régulièrement pris en compte les index transmis par Z pour régulariser vos consommations et chacune de vos factures vous a informé de la possibilité de transmettre un index auto-relevé pour fiabiliser les factures estimées.

De plus, je note que vous ne payez pas régulièrement vos factures depuis 2017, c'est-à-dire bien avant votre contestation portant de mars 2019.

A a demandé la dépose du compteur en avril 2019 et résilié votre contrat pour impayés en juillet 2019.

À cette date, votre dette s'élevait à 433,15 euros TTC, dont 154,52 euros TTC qui n'étaient pas justifiés au regard de votre qualité de bénéficiaire du chèque énergie, comme évoqué précédemment.

Je prends note de la proposition d'A de vous accorder un dédommagement de 55 euros TTC correspondant à l'annulation des pénalités de retard.

Je considère qu'il devrait également vous accorder un échéancier de paiement compatible avec vos capacités de remboursement pour le règlement de votre dette.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à :

- **A :**
 - de vous accorder une déduction de 86,07 euros TTC et d'annuler 55 euros au titre des pénalités de retard, comme il s'y est engagé ;
 - de vous accorder la mise en place d'un plan de paiement compatible avec vos capacités de remboursement ;
 - de vous accorder un dédommagement correspondant à vos droits au TSS entre 2014 et 2017, sous réserve de l'établissement du bénéfice du TPN au cours de cette période ou de votre qualité de bénéficiaire de la CMU-C ou de l'ACS.

- **Z d'annuler les frais de déplacement vain de 68,45 euros TTC.**

Je vous recommande de régler votre dette, conformément à l'échéancier de paiement qui sera convenu avec A

Je recommande à Z de ne plus facturer de frais de déplacement vain en cas d'intervention pour impayé non réalisée du fait de l'absence du consommateur.

Je transmets la présente recommandation à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), qui fixe le contenu et la tarification des prestations de Z, afin de l'informer de cette pratique qui n'apparaît pas conforme aux conditions fixées pour la facturation de frais de déplacement vain.

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

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

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A et/ou le distributeur Z refuse(nt) 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A
Z
CRE