

Monsieur D. B.

Paris, le 6 septembre 2021

N° de dossier : **D2021-07569**
(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 concernant votre facturation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A prenant effet le 29 août 2012.

Vous contestez le tarif appliqué à la facture du 15 juin 2020 de 1 629,28 euros TTC, qui impute votre consommation de gaz naturel sur la période du 29 novembre 2019 au 8 juin 2020, des index 3 489 m³ à 4 771 m³. En effet, vous reprochez au fournisseur A d'avoir appliqué l'option tarifaire « *Réglementé 304 DOUCEUR* », prévue pour une consommation annuelle de gaz inférieure à la vôtre, depuis 2016.

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

Il en ressort que l'option tarifaire « *Réglementé 304 DOUCEUR* » (prévue pour une consommation inférieure à 4 900 kWh/an) est devenue clairement inadaptée au niveau de vos consommations de gaz naturel, dès juin 2018, ce dont le fournisseur A avait connaissance puisque la consommation annuelle échue s'élevait à 6 021 kWh. Je relève en outre qu'entre 2013 et 2015, une situation analogue s'était déjà présentée et que le fournisseur A avait assuré son rôle d'alerte ce qui vous avait permis de changer d'option tarifaire.

A défaut de renouveler cette alerte, alors que vos consommations étaient en augmentation, votre facturation a présenté un montant plus élevé que celui qui aurait dû être appliqué à partir de janvier 2019.

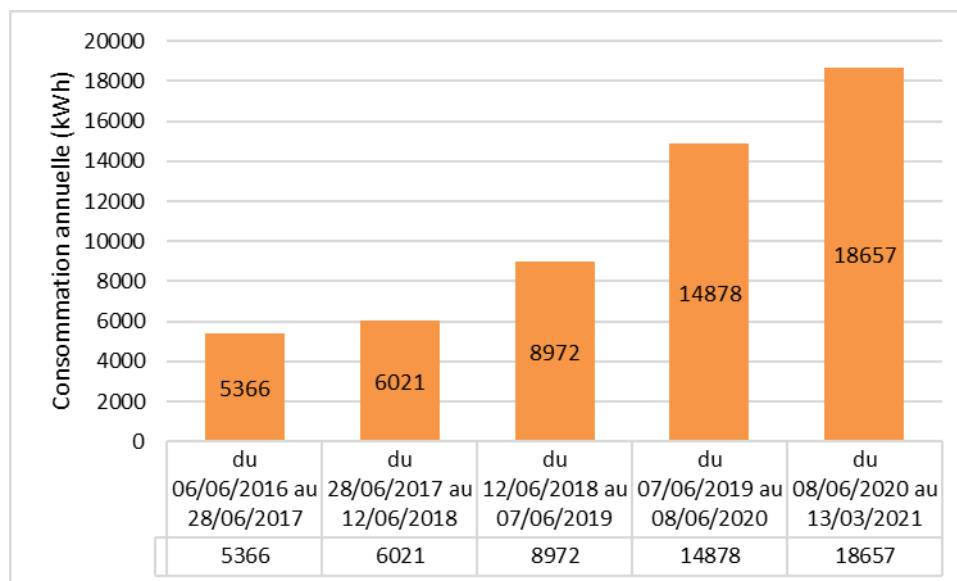
En effet, le fournisseur A, aurait dû vous alerter sur l'inadéquation de votre option tarifaire, à l'instar de ce que font d'autres fournisseurs dans des circonstances similaires, et comme il l'avait déjà fait par le passé. Je lui recommande par conséquent de vous accorder une déduction visant à compenser le surcoût lié à l'application d'une option tarifaire inadaptée.

Sur un plan général, je recommande au fournisseur 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 soient alertés lorsque l'option tarifaire souscrite n'est plus en adéquation avec le niveau de leurs consommations échues sur une année.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE NIVEAU DE VOS CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL

D'après les relevés transmis par le distributeur Z, vous avez consommé, depuis juin 2016 :



De juin 2016 à juin 2017, vous avez consommé 5 366 kWh de gaz naturel.

Par la suite, de juin 2017 à juin 2020, vos consommations ont été en constante hausse : ainsi, vous avez consommé 6 021 kWh sur la période de juin 2017 à juin 2018, 8 972 kWh sur la période de juin 2018 à juin 2019 et 14 878 kWh sur la période de juin 2019 à juin 2020. Je ne dispose pas d'éléments pour expliquer la hausse du niveau de vos consommations de gaz naturel.

Toutefois, vous avez indiqué par message sur la plateforme SOLLEN le 27 avril 2021 que vous ne contestiez pas le niveau de vos consommations de gaz naturel.

Compte tenu de ce qui précède, je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause le niveau de consommation de gaz naturel enregistré.

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 du fournisseur A le 23 août 2012, au tarif réglementé de vente. L'option tarifaire adaptée à une consommation annuelle inférieure à 5 300 kWh, « *Réglementé 304 DOUCEUR* », a ainsi été appliquée à votre facturation.

Ce tarif n'était plus adapté au niveau de vos consommations, ce qui pouvait se constater à partir de juin 2017 puisque vos consommations dépassaient légèrement ce plafond.

Ce constat s'est vérifié par la suite, d'autant que le fournisseur A a modifié le plafond de consommation adapté à l'option tarifaire « *Réglementé 304 DOUCEUR* » : en fixant sur la facture du 8 janvier 2019 un nouveau plafond à 4 900 kWh (au lieu de 5 300 kWh), lequel a ensuite été fixé à 3 900 kWh dès l'édition de la facture du 16 décembre 2019.

Une option tarifaire différente aurait donc dû être appliquée. Mais ce n'est qu'à partir du 15 septembre 2020, à la suite de votre réclamation, que vous avez souscrit une « *Offre de marché 13YO +6 000 kWh/an* » en adéquation avec le niveau de vos consommations.

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

L'offre adaptée pour les niveaux de consommations généralement inférieurs à 6 000 kWh présente un prix du kWh plus élevé que l'offre réservée aux +6 000 kWh, mais le prix de l'abonnement est inférieur.

Les conditions générales de vente pour les contrats en offre de marché de vente de gaz naturel de A prévoient à l'article 4.4 qu'« *il appartient au client, lors de la souscription ou en cours d'exécution du contrat, de choisir le tarif qui lui sera appliqué après s'être assuré de l'adéquation de celui-ci à sa situation, notamment au regard de ses consommations prévisibles. A cette fin, lors de la souscription du contrat, le fournisseur lui fournit toutes informations et conseils utiles pour se déterminer. En cours d'exécution du contrat, le fournisseur répondra à toute demande du client souhaitant s'assurer que le tarif qu'il a choisi correspond à sa situation. Le client peut le vérifier lui-même grâce aux mentions utiles qui figurent sur les factures qui lui sont adressées (consommation et plage idéale d'application du tarif choisi). Si le client constate que le tarif qu'il a choisi n'est pas le mieux adapté à sa situation, il peut demander au fournisseur un changement tarifaire. Un tel changement n'est possible qu'une fois par an. L'adaptation n'entraîne ni frais, ni application rétroactive du nouveau tarif* ».

Suivant ces conditions générales de vente, le fournisseur A considère qu'il est de la responsabilité de ses clients de l'informer de tout changement d'usage du gaz naturel et de s'assurer en conséquence de l'adéquation du tarif appliqué à leurs besoins.

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, le fournisseur A, qui dispose de cette information, peut aisément prendre l'initiative d'un contact avec son client pour a 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.

J'estime donc que le fournisseur A devrait en équité vous accorder un dédommagement destiné à couvrir le surcoût résultant de l'inadaptation de votre option tarifaire à partir de juin 2018 jusqu'au 24 juillet 2020.

Il m'est difficile de calculer exactement la perte financière résultant d'une option inadaptée, compte tenu des nombreuses évolutions tarifaires du tarif réglementé de vente de gaz naturel.

Néanmoins, par souci de simplicité, j'ai effectué une estimation sur la base des tarifs réglementés applicables au 1^{er} janvier 2020.

Cela donnerait lieu à une déduction d'environ 875 euros TTC, calculé selon les modalités suivantes :

Tarif « Réglementé 304 DOUCEUR » facturé (consommation inférieure à 3 900 kWh) :

- Abonnement de $108,6 / 365 \times 772 = 229,70$ euros TTC ;
- Consommation de $24\,081 \times 0,097 = 2\,335,86$ euros TTC.

Soit un total facturé de $229,70 + 2\,335,86 = 2\,565,56$ euros TTC.

Tarif « « Règlementé 305 DOUCEUR » +3 900 kWh/an » à facturer :

- Abonnement de $275,64 / 365 \times 772 = 583$ euros TTC ;
- Consommation de $24\,081 \times 0,046 = 1\,107,73$ euros TTC.

Soit un total à facturer de $583 + 1\,107,73 = 1\,690,73$ euros TTC.

Soit un écart de facturation de $2\,565,56 - 1\,690,73 = 874,83$ euros TTC.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez effectué des démarches depuis juillet 2020 auprès du fournisseur A afin de voir votre facturation régularisée. Je constate que le fournisseur A, lors de vos appels téléphoniques et de l'envoi de courriers électroniques les 3 mars et 1^{er} avril 2021, vous a répondu qu'il vous avait alerté sur l'inadaptation de votre offre tarifaire au regard de votre consommation de gaz naturel. Cependant, je constate que les alertes évoquées sont indiquées dans des courriers envoyés de juin 2013 à juin 2015. Vous aviez alors procédé à un changement d'option tarifaire à l'époque.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder une déduction correspondante à la perte financière due à l'application d'une option tarifaire inadaptée pour la période du 13 juin 2018 au 24 juillet 2020 ainsi qu'un dédommagement de 75 euros TTC pour le préjudice subi à la suite de ce litige.

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 l'option tarifaire la mieux adaptée au niveau des consommations annuelles échues.


Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant 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.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Z