

Madame V

Paris, le 8 septembre 2023

Dossier suivi par :
Tél. :
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr
N° de dossier : D2023-07724
(à rappeler dans toute correspondance)

V/Réfs :

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame M

Madame,

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

Madame M conteste la facture du 8 novembre 2022, émise par le fournisseur A, d'un montant de 1573,67 euros TTC déduction faite des échéances déjà réglées à hauteur de 920,81 euros ainsi que la facture de clôture du 23 décembre 2022 d'un montant de 368,67 euros TTC. Elle indique être en désaccord avec les prix appliqués à sa facturation et en demande la rectification.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A mes conclusions sont les suivantes :

Madame M a souscrit le 15 mars 2020 un contrat de fourniture de gaz naturel « XXX » qui lui permettait de bénéficier d'un prix fixe durant 3 ans. Le 25 octobre 2021 son contrat souscrit le 15 mars 2020 a été résilié pour impayés, et le distributeur B a procédé à la suspension de la fourniture de gaz naturel de madame M.

Le 26 octobre 2021, madame M s'est acquitté de sa dette, et le 3 novembre 2021, elle a souscrit un nouveau contrat « XXX » pensant souscrire un contrat aux mêmes conditions tarifaire que l'offre « XXX », qui n'était plus commercialisée par le fournisseur A.

J'observe que le fournisseur A n'a pas été en mesure de justifier du respect du décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité et de gaz avant la résiliation du contrat de madame M pour impayés.

En outre, madame M indique n'avoir pas suffisamment été informée des prix applicables dans le cadre de l'offre « XXX » lors de sa souscription par téléphone. En outre, le faible montant des mensualités fixées à cette occasion ne lui permettait pas de mesurer l'ampleur des prix nouvellement applicables.

Dans ce contexte d'une information insuffisante sur les prix applicables et en l'absence de preuve du respect du décret précité, j'estime équitable que le fournisseur A lui accorde un dédommagement correspondant à l'écart entre les prix de l'ancien contrat et ceux du nouveau jusqu'à sa résiliation.

Page 1 sur 6

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

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

Madame M a souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel le 15 mars 2020. Elle a alors opté pour une offre «XXX» qui prévoyait un prix fixe du kWh durant 3 ans.

Le 25 octobre 2021, le fournisseur A a résilié votre contrat en raison d'un impayé de 450,04 euros TTC correspondant à plusieurs rejets bancaires, et à cette même date son alimentation en gaz naturel a été suspendue.

Le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité et de gaz impose le respect d'un certain formalisme préalablement à une intervention pour impayés. La procédure imposée par le décret précité prévoit qu'en l'absence de paiement d'une facture dans un délai de quinze jours, le fournisseur informe par courrier le consommateur, qu'à défaut de règlement sous quinzaine, sa fourniture d'énergie pourra être réduite ou interrompue. Passé ce second délai et à défaut d'accord, le fournisseur a la possibilité, vingt jours après en avoir avisé le client par courrier valant mise en demeure, de demander au distributeur d'interrompre la fourniture d'énergie.

Interrogé sur ce point durant la médiation, le fournisseur A n'a pas été en mesure de produire les courriers de relances en paiement informant madame M de la coupure à venir. Je ne peux donc vérifier si les conditions prévues par le décret précité ont été respectées par le fournisseur.

De plus, le montant de 450,54 euros TTC ne correspond pas à celui d'une facture de régularisation de gaz naturel, mais à plusieurs rejets de mensualités dans le cadre de ses contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité.

Or, j'estime qu'après deux rejets de prélèvement des mensualités, le fournisseur A aurait dû stopper la mensualisation, émettre une facture de régularisation, et basculer vers un mode de facturation bimestriel dans un premier temps, avant d'envoyer des courriers de menaces de coupure pour impayé.

Madame M a ainsi été privée de fourniture de gaz naturel 6 jours avant la trêve hivernale et pour une durée de 9 jours. Je souligne également, à toutes fins utiles, que vous avez indiqué dans un courrier transmis à mes services, concernant la famille de madame M :

Cette famille d'origine srilankaise habite un logement HLM occupé par les deux parents (dont l'un est invalide) et quatre enfants (2 sont encore scolarisés et 2 sans ressources).

Madame M s'est ensuite acquitté de son solde le 26 octobre 2021 :

Extrait de l'état de solde transmis par le fournisseur A

11/10/2021	7409695991835	Electricité		Rejet bancaire	61,14		450,04
25/10/2021	7445151852777	Gaz		Paiement - Carte bancaire		-255,78	194,26
26/10/2021	7409695991835	Electricité		Paiement - Carte bancaire		-157,81	36,45
26/10/2021				Paiement - Carte bancaire		-255,78	-219,33
26/10/2021	7409695991835	Electricité		Paiement - Carte bancaire		-36,45	-255,78

Ainsi, la facture de clôture de son ancien contrat, émise le 28 octobre 2021, présente un solde créditeur de 69,979 euros TTC en faveur de madame M.

Madame M a ensuite souscrit un nouveau contrat chez le fournisseur A qui a été activé le 3 novembre 2021. Elle précise avoir demandé à cette occasion la souscription d'une offre identique à celle souscrite en avril 2020. Toutefois, l'offre «XXX» dont elle bénéficiait n'était plus commercialisée. Le fournisseur A lui a alors transmis un contrat « XXX », que madame M a signé par double clique, pensant bénéficier des mêmes tarifs, alors que le prix du kWh de gaz naturel correspondant à cette offre « XXX » était 4 fois plus élevé.

En outre, les mensualités fixées par le fournisseur A à l'occasion de cette seconde souscription ne permettaient pas de réaliser l'ampleur des nouveaux prix applicables. En effet, le fournisseur A a estimé une consommation annuelle de référence (CAR) de 4 000 kWh/an, alors que sa consommation annuelle est quatre fois plus importante, et que le fournisseur A disposait d'un historique de consommation lui permettant de mieux estimer les mensualités. Aussi, la facture de régularisation annuelle du 8 novembre 2021 s'élève à 1 573,67 euros TTC (déduction faite des 920,81 euros réglés). Les mensualités auraient donc dû être 2,7 fois plus importantes, ce qui aurait permis d'alerter madame M.

Ainsi, le fournisseur A étant en incapacité de justifier du respect du décret du 13 août 2008, et compte tenu de la coupure subie à quelques jours de la trêve hivernale, du manque d'information lors de la souscription en novembre 2021 et de l'insuffisance des mensualités fixées pouvant être assimilée à une pratique commerciale trompeuse, j'estime équitable que le fournisseur A accorde à madame M un dédommagement équivalent à l'écart entre les prix qui auraient été appliqués si l'offre « XXX » avait été maintenue, et ceux appliqués du 3 novembre 2021 au 19 décembre 2022, ce qui représente 1 940 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'accorder à madame M un dédommagement de 1 940 euros.

Vous m'avez indiqué que madame M acceptait la solution proposée ce dont je prends acte.


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

Si madame M demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, elle garde 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

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


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie