

**Recommandation n° 2010-623/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. B.  
Département : 95

Fournisseur(s) : Y  
Distributeur(s) : A / B  
Energie : Electricité / Gaz naturel

**L'examen de la saisine**

Le 19 juin 2008, M. B. a souscrit un contrat de fourniture d'électricité et un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur Y.

Par huit courriers adressés de mars 2009 à janvier 2010, M. B. a contesté le bien-fondé des factures du 2 mars 2009 (591,44 euros TTC) et du 11 mai 2009 (146,63 euros TTC). Il n'a réglé ces factures que partiellement (350,52 euros pour la première et 100 euros pour la seconde). Il a reproché à son fournisseur de surestimer ses consommations et de ne pas prendre en compte ses auto-relevés.

M. B. a fait opposition aux prélèvements bancaires, à partir du 10 mars 2009, ce qui a généré des frais bancaires (12 euros TTC) et des frais d'impayés (15 euros TTC x 4). Il a demandé au fournisseur Y le remboursement de ces sommes ainsi que les frais postaux engagés pour ses réclamations (20 euros TTC). Il a également demandé un récapitulatif des sommes facturées et réglées depuis la date de la souscription de ses contrats.

M. B. a reçu une mise en demeure de payer datée du 23 mars 2009 pour impayés (591,44 euros TTC), un avis de résiliation pour impayés, une relance en paiement datée du 29 décembre 2009 pour un montant de 232,79 euros, une du 15 avril 2010 pour un montant de 111,32 euros TTC et une autre du 22 juin 2010 pour un montant de 457,61 euros TTC.

La résiliation de son contrat de fourniture d'électricité a été effective le 3 juillet 2009. Considérant être à jour de ses paiements, M. B. a estimé cette résiliation abusive. Il a également contesté le fait que cette résiliation ait porté sur son contrat de fourniture d'électricité alors que sa contestation visait uniquement le gaz naturel.

Il a dénoncé les conditions générales de vente du fournisseur Y concernant la résiliation, au motif qu'elles font référence à des articles qui n'existent pas (articles 17.2 et 24).

De plus, il a affirmé au médiateur qu'il avait été contraint de souscrire un nouveau contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur Y avant de pouvoir changer de fournisseur. M. B. a indiqué au médiateur ne pas avoir signé ce nouveau contrat ayant pris effet le 21 janvier 2010. A cet égard, il a également contesté le bien-fondé de la facture du 25 janvier 2010 sur laquelle figurent des frais d'accès à l'énergie (25,21 euros TTC).

Par ailleurs, M. B. a contesté le fait que l'index de début de période d'une facture soit identique à celui de fin de période de la facture précédente. Il a estimé que l'ancien index devrait correspondre à l'ancien index augmenté d'un mètre cube. Enfin, M. B. s'est également interrogé sur le mode de facturation de l'énergie consommée en cas d'évolution tarifaire. Le fournisseur Y a répondu, par courriel du 25 mai 2009, qu'en pareil cas le calcul se faisait prorata temporis.

La fourniture de gaz de M. B. a été suspendue le 3 juin 2010. Depuis, M. B. a souscrit un nouveau contrat de fourniture auprès d'un autre fournisseur.



Dans ses observations adressées au médiateur, le fournisseur Y a indiqué avoir confirmé à M. B. l'exactitude de la facturation établie et a précisé que le compte de M. B. présentait un solde débiteur de 875,65 euros TTC. Il a également indiqué au médiateur que l'évolution des tarifs a fait suite aux arrêtés ministériels des 22 août 2008 et 27 mars 2009 mentionnés sur les factures des 28 août 2008 et 11 mai 2009. Enfin, le fournisseur Y a indiqué avoir résilié le contrat de fourniture d'électricité de M. B. le 2 juillet 2009 à la suite d'impayés et que « le GRD a procédé à la coupure du point de livraison en janvier 2010 ». Le fournisseur Y a ajouté que « le client s'est manifesté auprès de [ses] services qui lui ont proposé une mise en service électricité sur le même modèle que les nouveaux locataires d'un logement (Cf. Article L121.87 du code de la consommation : « L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes : [...] Ces informations sont mises à la disposition du consommateur par écrit ou sur support durable préalablement à la conclusion du contrat. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Toutefois, il peut être dérogé aux obligations visées à l'alinéa précédent lorsqu'un consommateur qui emménage dans un site a expressément demandé à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie ». Ainsi le contrat Y est redevenu actif le 21/01/2010 ».

Dans ses observations adressées au médiateur, le distributeur B a indiqué que le blocage dont s'est plaint M. B. pour la mise en service auprès d'un autre fournisseur en date du 30 avril 2010 trouvait son origine dans une demande du fournisseur Y, datée du 27 avril 2010, de mise hors service pour le 2 juin 2010. Il a indiqué que le 3 juin 2010, une seconde demande de mise en service avec une intervention de rétablissement, programmée pour le 4 juin 2010, avait été adressée par le nouveau fournisseur choisi par M. B. Le 4 juin 2010, un technicien est intervenu pour le rétablissement du gaz avec un index de mise en service de 16 751 m<sup>3</sup>. Le distributeur B a également communiqué l'historique de consommations de M. B. du 19 juin 2008 au 4 juin 2010.

Dans ses observations adressées au médiateur, le distributeur A a indiqué que « le 27 mai 2009, le fournisseur [a transmis] au distributeur une demande de résiliation à l'initiative du fournisseur et avec déplacement, avec date envisagée de l'intervention au 2 juillet 2009. Le 2 juillet 2009, le distributeur [a réalisé] la prestation ». « Le 21 janvier 2010, le fournisseur Y [a transmis] au distributeur une demande de mise en service sur installation existante - pdl résilié alimentation maintenue - sans déplacement et sans transmission d'un index auto-relevé de fiabilisation. Le même jour, le distributeur [a réalisé] la prestation ».

### **Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine la contestation par le consommateur :

- de son mode de facturation ;
- du maintien du prélèvement automatique, malgré ses réclamations ;
- de la suspension de sa fourniture d'électricité, de la résiliation de son contrat et l'incohérence des conditions générales de vente à ce sujet ;
- de l'impossibilité pour lui de souscrire un contrat auprès d'un autre fournisseur d'énergie.

#### **S'agissant de son mode de facturation**

M. B. reproche à son fournisseur d'avoir surestimé les consommations facturées en gaz et de ne pas avoir tenu compte de ses auto-relevés.

Le médiateur national de l'énergie tient à rappeler que la réglementation en vigueur<sup>1</sup> autorise les fournisseurs à émettre des factures basées sur des consommations estimées dès lors qu'une facture par an est établie sur la base de la consommation réelle.

La facture du 2 mars 2009 contestée par M. B. a été établie sur la base de consommations estimées pour la période du 18 février 2009 au 19 avril 2009. Le 17 mars 2009, M. B. a relevé un index à 15 500 m<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Ordonnance n° 58-881 du 24 septembre 1958



Le fait que cet index soit compris entre l'index de départ figurant sur cette facture (15 115 m<sup>3</sup>) et le nouvel index (15 990 m<sup>3</sup>) implique une estimation cohérente de la part du fournisseur Y. Par ailleurs, la facture suivante en date du 11 mai 2009, établie sur la base des consommations réelles du 20 décembre 2008 au 14 avril 2009 (index 15 578 m<sup>3</sup>), a régularisé la facturation de M. B.

En outre, le médiateur constate que les index estimés par le fournisseur Y pour l'établissement des factures intermédiaires étaient proches des auto-relevés de M. B. Par exemple, l'index relevé par M. B. le 11 septembre 2009 était de 15 693 m<sup>3</sup> alors que l'index figurant sur la facture du 22 octobre 2009 était de 15 755 m<sup>3</sup>, soit un écart de 62 m<sup>3</sup>. Le fournisseur Y a donc apparemment bien utilisé les auto-relevés afin de fiabiliser ses estimations. Ce mode de facturation n'a donc pas été préjudiciable à M. B.

De plus, le médiateur a analysé l'historique de consommations de M. B. fourni par le distributeur B :

- 1 213 m<sup>3</sup> ont été consommés pour la période du 19 juin 2008 au 12 mai 2009, période objet de la contestation de M. B.;
- 1 128 m<sup>3</sup> ont été consommés du 12 mai 2009 au 2 juin 2010.

Le médiateur constate une baisse de 7% entre la première et la seconde période, ce qui correspond à des fluctuations de consommations normales d'une année sur l'autre.

Par ailleurs, M. B. conteste l'index pris en compte pour l'établissement de ses factures. Il reproche en effet à son fournisseur de prendre, en tant qu'ancien index, le nouvel index de la facture précédente sans l'augmenter d'un mètre cube, de sorte qu'un même mètre cube serait compté deux fois. Le raisonnement de M. B. est erroné et sa contestation est donc sans objet. A titre d'illustration, il suffit de retenir trois index relevés successivement à 6 mois d'intervalle : 0 m<sup>3</sup>, 100 m<sup>3</sup> et 200 m<sup>3</sup>. La consommation totale relevée sur une année est de 200-0=200 m<sup>3</sup>. Elle est identique à la somme des consommations semestrielles : 100-0+200-100 = 200 m<sup>3</sup>.

M. B. s'est également interrogé sur le mode de calcul appliqué en cas d'évolution tarifaire. Le médiateur rappelle qu'en cas de modification des prix sur une même période de facturation, une répartition proportionnelle en fonction du nombre de jours de chaque période est effectuée. Le fournisseur Y a indiqué au médiateur que ses prix étaient indexés contractuellement sur les tarifs réglementés de vente de gaz naturel du fournisseur X, qui ont évolué conformément aux arrêtés ministériels des 12 août 2008 et 27 mars 2009. Ces évolutions ont été portées à la connaissance de M. B. par une mention au verso des factures du 28 août 2008 et 11 mai 2009. Ce mécanisme d'évolution tarifaire étant prévu par le contrat souscrit par M. B., son application ne constitue en aucun cas une modification contractuelle et le fournisseur Y n'était pas tenu à une information préalable.

#### S'agissant du maintien du prélèvement automatique

M. B. a contesté le fait de ne pas pouvoir régler ses factures par chèque et s'est plaint des frais bancaires (12 euros TTC) et des frais d'impayés (15 euros TTC à quatre reprises) occasionnés par les rejets de prélèvements consécutifs à l'opposition bancaire en date du 10 mars 2009. L'opposition sur les prélèvements trouve son origine dans les difficultés de communication rencontrées par le consommateur avec son fournisseur, qui aurait dû suspendre le prélèvement automatique dès que le consommateur l'a demandé comme le prévoient les dispositions attachées à ce mode de paiement. Dans la mesure où cette opposition bancaire est directement liée au défaut de réponse du fournisseur Y, ces frais doivent être remboursés au consommateur.

#### S'agissant de la suspension de fourniture d'électricité et de la résiliation pour impayés

De mars 2009 à juin 2010, M. B. a reçu cinq relances en paiement de la part de son fournisseur assorties d'avis de résiliation du contrat de fourniture, sans que l'énergie concernée ne soit précisée. Estimant qu'il était à jour de ses paiements, M. B. a adressé plusieurs réclamations à son fournisseur par courriers et par téléphone. Cependant, les conseillers téléphoniques avec lesquels il s'est entretenu n'auraient pas été en mesure d'expliquer le bien-fondé de ces relances. En outre, malgré les demandes répétées de M. B. tendant à l'obtention d'un état comptable précis de son compte client, aucune réponse ne lui est parvenue.

Le médiateur a demandé au fournisseur Y ainsi qu'à M. B. de lui fournir un état précis des sommes à régler et des sommes à devoir. Ainsi, le fournisseur Y a indiqué que le compte de M. B. présentait un solde débiteur de 875,65 euros TTC correspondant à la différence entre le montant total facturé jusqu'au 8 août 2010 (2 572,64 euros TTC) et les sommes réglées par M. B. (1 696,99 euros TTC). M. B., quant à lui, a confirmé avoir réglé la somme globale de 1 696,99 euros TTC mais estime être redevable envers le fournisseur Y de 245,70 euros TTC.

Après analyse, le médiateur constate que, dans sa démonstration, M. B. n'a pas pris en compte la contribution tarifaire d'acheminement, qui est un prélèvement imposé par la réglementation, les frais d'impayés ainsi que les factures émises entre le 21 mars 2010 et le 8 août 2010 relatives à la fourniture d'électricité.

Par ailleurs, le médiateur a vérifié que les index figurant sur les factures de clôture correspondaient bien à ceux transmis par les distributeurs.

Par conséquent, le médiateur confirme que M. B. est bien redevable de 875,65 euros TTC envers le fournisseur Y, auxquels il convient de déduire les frais d'impayés (60 euros TTC) pour les raisons évoquées précédemment.

Par ailleurs, afin d'éclaircir la situation, le médiateur considère qu'il serait utile que le fournisseur Y adresse à M. B. l'état comptable remis au médiateur.

Le fournisseur Y a résilié le contrat de fourniture d'électricité de M. B. le 3 juillet 2009 sans avoir répondu à ses réclamations. Le médiateur considère qu'un fournisseur ne devrait pas engager une telle procédure à l'encontre d'un consommateur alors qu'il n'a pas répondu au préalable, sur le fond, aux courriers de réclamations de ce dernier<sup>2</sup>.

Cette résiliation de contrat n'a pas été accompagnée d'une suspension de fourniture d'électricité, de sorte que M. B. pensait que le fournisseur Y était revenu sur sa décision de résiliation. Considérant que son premier contrat était encore actif, M. B. n'avait pas lieu de souscrire une nouvelle offre de fourniture d'électricité auprès du fournisseur Y. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle M. B., d'une part, conteste avoir souscrit l'offre ayant pris effet le 21 janvier 2010 et, d'autre part, estime infondés les frais d'accès à l'énergie (25,21 euros TTC) facturés le 25 janvier 2010. Le médiateur considère que ce défaut d'information de la part du fournisseur Y doit donner lieu à dédommagement. La prise en charge des frais d'accès à l'énergie par le fournisseur Y vaudra dédommagement.

M. B. a également fait remarquer à son fournisseur que les articles de ses conditions générales de vente (CGV) relatifs à la résiliation étaient incohérents. Le médiateur constate en effet que l'article 14.3 consacré aux « Pénalités » prévoit que « A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture dans le délai visé à l'article 17.2, et sans préjudice de la faculté pour Y de notifier au Client la résiliation ou la suspension du Contrat Y conformément aux articles 23 et 24 (...) ». Or, les articles 17.2 et 24 n'existent pas et l'article 23 ne traite pas de la résiliation. Le médiateur constate cependant que la version actuelle des CGV du fournisseur Y a corrigé ces incohérences.

#### S'agissant de l'impossibilité de souscrire un contrat auprès d'un autre fournisseur

Face aux difficultés que M. B. a rencontrées avec son fournisseur, il a décidé de souscrire un contrat de fourniture de gaz auprès d'un autre fournisseur. Cependant, la mise en service de ce nouveau contrat, prévue le 30 avril 2010, s'est avérée impossible. En effet, le distributeur B a indiqué qu'« une demande de mise hors service à l'initiative du fournisseur [avait] déjà été programmée par Y pour le 2 juin 2010 », ce qui a eu pour effet de bloquer la mise en service auprès du nouveau fournisseur.

A cet égard, le médiateur considère que le distributeur B devrait modifier son système d'informations afin que les demandes de changement de fournisseur ne soient pas rejetées lorsqu'une demande de mise hors service à l'initiative de l'ancien fournisseur avec une date de prise d'effet postérieure à la date de changement de fournisseur est déjà en cours.

---

<sup>2</sup> Recommandation n° 2009-190

## La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y :

- d'adresser à M. B. l'état comptable transmis au médiateur afin de justifier du solde ;
- d'accorder à M. B. un dédommagement de 75 euros TTC au titre de la résiliation abusive du contrat de fourniture d'électricité et de l'absence de réponse aux nombreuses réclamations de M. B. ;
- de lui rembourser les frais d'accès à l'énergie facturés le 25 janvier 2010 (25,21 euros TTC) ainsi que les frais bancaires (12 euros TTC) et les frais d'impayés (60 euros TTC) occasionnés par les rejets de prélèvements.

Le médiateur recommande à M. B. de régler la somme dont il reste redevable auprès du fournisseur Y.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur B d'accorder à M. B. un dédommagement de 50 euros TTC du fait du changement de fournisseur tardif imputable à un blocage de son système d'informations.

Le médiateur national de l'énergie rappelle aux distributeurs d'électricité et de gaz naturel qu'une demande de résiliation du fournisseur précédent, et plus généralement, toute demande de prestation qui peut être demandée en cas d'impayé, ne saurait être considérée comme un motif valable de refus ou de report d'une demande de changement de fournisseur.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 1<sup>er</sup> décembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE