

Monsieur B

Paris, le 30 avril 2019

N° de saisine : D2019-01048
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur X. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz avec X prenant effet le 12 octobre 2012 et résilié le 11 octobre 2018, à la suite d'un changement de fournisseur.

Vous contestez le prix du kWh à la facturation de votre contrat par X, depuis le renouvellement de votre contrat, le 20 octobre 2017.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X (jointes en annexe).

Il en ressort qu'à deux reprises, en octobre 2017 et octobre 2018, le fournisseur X a appliqué un prix plus élevé que celui qui était convenu par votre contrat (lequel prévoyait un prix fixe du kWh garanti pendant un an).

Le 20 octobre 2017, votre contrat s'est trouvé renouvelé sur la base d'un prix plus élevé que celui prévu par l'offre de renouvellement. X a ensuite facturé vos consommations sur la base du prix de l'offre de renouvellement, 18 jours avant que le contrat ne soit reconduit.

Le fournisseur s'en est justifié en précisant que le prix appliqué était celui en vigueur à la date à laquelle il avait été renégocié avec vous (avec la prise en compte d'un abattement de 10%).

Ceci étant, le fournisseur X a annulé l'ensemble des factures émises sur la base des prix erronés et édité des factures rectificatives qui me semblent justes.

Au titre des démarches que vous avez dû entreprendre pour que votre facturation soit corrigée j'estime que le fournisseur X devrait vous accorder un dédommagement.

Ayant en outre, ayant été saisi de plusieurs litiges de ce type, j'estime utile de recommander au fournisseur X de ne pas modifier le prix applicable à un contrat, sans respecter le préavis d'un mois, prévu par l'article L. 224-10 du code de la consommation, et de ne pas remettre en cause avant le terme contractuel convenu un prix qu'il s'est engagé à garantir.

Vous trouverez le détail de mon analyse ci-après.

Votre contrat de fourniture de gaz avec X a pris effet le 12 octobre 2012 et a été résilié le 11 octobre 2018, à la suite d'un changement de fournisseur.

Vous bénéficiez d'un contrat à prix fixe pendant un an, renouvelé le 20 octobre de chaque année.

Dans le cadre du renouvellement de votre contrat, le fournisseur est tenu de vous communiquer par voie postale ou, à votre demande par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application, la nouvelle grille tarifaire applicable¹.

A réception de l'offre de renouvellement de votre contrat en septembre 2017, vous avez contesté le prix du kWh applicable. Le fournisseur X vous a donc proposé une remise de 10% sur le prix du kWh HT d'octobre 2017, que vous avez acceptée.

Toutefois, à réception de la facture annuelle du 8 septembre 2018, vous avez contesté le prix appliqué au motif qu'il ne correspondait pas à celui remis censé s'appliquer depuis octobre 2017 (0,03210 euro/kWh HT).

En effet, la facture précitée impute votre consommation de gaz du 20 octobre 2017 au 6 septembre 2018 sur la base d'un prix supérieur : 0,03440 euro/kWh HT.

Le fournisseur X a justifié cet écart en indiquant que votre demande de renégociation du prix de vente (-10%) avait été traitée en novembre, et que le prix de la grille tarifaire remise de novembre avait donc été retenu.

Vous avez également contesté la facture de résiliation 16 octobre 2018, qui a de nouveau imputé votre consommation en gaz du 7 septembre au 1^{er} octobre 2018 au prix de 0,03440 euro/kWh HT, puis du 2 au 11 octobre 2018 à 0,03980 euro/kWh HT.

Le fournisseur X a annulé les factures précitées et les a remplacées par deux factures rectificatives émises le 7 novembre 2018. Celles-ci imputent votre consommation en gaz :

- du 7 septembre au 19 octobre 2017 au prix de 0,02950 euro/kWh HT ;
- du 20 octobre 2017 au 1^{er} octobre 2018, au prix de 0,03210 euro/kWh HT ;
- du 2 au 11 octobre 2018 au prix de 0,03980 euro/kWh HT.

Vous avez de nouveau contesté le prix appliqué sur la période du 2 au 11 octobre 2018 (0,03980 euro/kWh HT) au motif qu'il ne correspondait pas à celui en vigueur à partir du 20 octobre 2017 (0,03210 euro/kWh HT), censé être garanti pendant un an, c'est-à-dire jusqu'au 20 octobre 2018.

Le fournisseur TOTAL SPRING a précisé que « *lorsque nous appliquons une offre commerciale, elle prend effet le jour de la demande* ». C'est la raison pour laquelle la grille tarifaire d'octobre 2018 remise (0,03980 euro/kWh HT) a été appliquée à la facturation de votre contrat à compter du 2 octobre 2018, date à laquelle vous avez accepté une remise de 10% sur le prix du kWh HT.

Il a néanmoins annulé la facture de clôture rectificative du 7 novembre 2018, et l'a remplacée par celle du 19 février 2019, qui impute votre consommation en gaz du 7 septembre au 11 octobre 2018 au prix de 0,03210 euro/kWh HT.

Pour plus de clarté, j'ai regroupé dans un tableau les factures à conserver :

Factures					
Date	Consommation du/au :	Index (m ³)	kWh	Prix appliqué (€ HT/kWh)	Montant TTC facturé
07/11/2018	07/09/2017 19/10/2017	28 097 / 28 171	740	0,02950	957,14
	20/10/2017 06/09/2018	28 171 / 29 625	14 528	0,03210	
19/02/2019	07/09/2018 11/10/2018	29 625 / 29 673	485	0,03210	47,61

Le prix finalement appliqué du 20 octobre 2017 au 11 octobre 2018 (0,03210 euro/kWh HT) correspond bien à la grille tarifaire d'octobre 2017 avec application d'un abattement de 10%.

¹ Article L.224-10 du Code de la consommation : « *Tout projet de modification par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée* ».

Il reste que la pratique qui consiste à appliquer au contrat renouvelé un prix différent de celui prévu dans l'offre de renouvellement ou d'anticiper une évolution du prix du kWh sans attendre l'échéance convenue, ne me paraît pas respecter l'article L.224-10 du Code de la consommation : « *Tout projet de modification par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée* ».

Le fournisseur X ne devrait pas s'en affranchir, quand bien même il prétendrait que le nouveau prix résulte d'une négociation avec vous, car ces règles sont d'ordre public : aucune convention entre les parties ne peut y déroger.

En outre, il ressort de nos échanges, que vous n'aviez nullement accepté les conditions tarifaires que X a appliquées à votre contrat et qui renchérisait l'engagement souscrit.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur X de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur X (devenu A) de ne pas modifier le prix du kWh défini contractuellement sans avoir respecté le préavis de l'article L.224-10 du Code de la consommation et de ne pas remettre en cause avant son terme l'engagement d'un prix garanti.

Dans la mesure où ce litige révèle une pratique possiblement contraire aux dispositions du code de la consommation, j'adresse copie de cette recommandation à la direction générale de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dont la mission est notamment de veiller à sa bonne application par les entreprises.

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

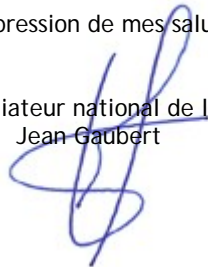
Le fournisseur X m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur X refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (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.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : X
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur X
Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie* »