

Monsieur JBS

Paris, le 7 juin 2019

N° de saisine : D2019-02833  
(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 vous opposant au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A le 14 septembre 2017, prenant effet le 2 octobre 2017, et avez choisi l'offre « XXX ».

Vous contestez la hausse du prix de l'abonnement de 30% appliquée par le fournisseur A depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018.

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

Il en ressort qu'à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2018, le prix hors taxes de l'abonnement facturé a augmenté à hauteur de 30% sans qu'A n'en ait précisé les raisons.

A l'analyse, cette hausse répercutée, très vraisemblablement, la réforme du coût du stockage du gaz naturel qui est désormais régulé et se répercuté sur les factures par l'intermédiaire d'un terme de coût fixe couvert par le prix l'abonnement. S'agissant d'une évolution réglementaire, je ne peux en remettre en cause l'application à votre facture.

Toutefois, le fournisseur A n'a assuré aucune information précise préalablement à la hausse de 30% du prix de votre abonnement et n'a pas davantage répondu aux sollicitations de mes services sur le sujet. Je ne peux que déplorer ce manque de transparence qui nuit à votre parfaite information et ne me permet pas en l'état de vous confirmer que l'augmentation répercutée est exacte.

Vous trouverez le détail de mon analyse ci-après.

## L'ABONNEMENT FACTURE

Vous bénéficiez de l'offre « XXX » d'A depuis le 2 octobre 2017, avec le prix de l'abonnement à 16,67 euros/mois HT lors de votre souscription.

L'article II.1 de l'Annexe Offre des conditions générales de vente de gaz naturel d'A prévoit : « *Le prix de l'abonnement évolue à la hausse comme à la baisse le 1<sup>er</sup> janvier et le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année de la manière suivante : Prix Abonnement = A1 + A2 en euros/an.* »

A1 correspond à la part qui évolue librement, et A2 correspond à la part qui évolue en fonction de l'évolution du tarif de transport de gaz naturel et de la part fixe du tarif de distribution de gaz naturel.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2018, A a fixé le prix de l'abonnement à 21,78 euros/mois HT.

Interrogé par mes services sur la justification de cette évolution, le fournisseur A a expliqué que « *le prix de l'abonnement est soumis aux évolutions des Tarifs d'utilisation des réseaux publics de transport et distribution de gaz naturel* », correspondant à la part A2.

Il a précisé dans un second temps que : « *les tarifs et leur évolution n'entrent pas dans le champ de compétences du MNE. Par ailleurs, A précise que l'offre souscrite (...) est une offre de marché dont les prix sont libres* ».

Cette réponse m'étonne de la part de votre fournisseur auquel je tiens à rappeler qu'il n'existe aucun texte qui exclue de mon champ de compétences, les problématiques tarifaires réglementaires et leur répercussion dans la facturation.

- **La prise en compte de la réforme du stockage du gaz naturel souterrain**

Mes recherches me conduisent au constat que l'augmentation de votre abonnement est très vraisemblablement une conséquence de la loi « hydrocarbures » du 30 décembre 2017 (n°2017-1839) qui a réformé le système du stockage souterrain du gaz naturel en France pour sécuriser l'approvisionnement (la capacités de stockage du gaz a été augmentée de 50 % en 2018 par rapport à 2017) et garantir les revenus des opérateurs de stockage.

Trois délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)<sup>1</sup>, ont mis en œuvre cette évolution réglementaire à travers la définition d'un « *terme stockage* » identique pour tous les fournisseurs, nouvelle composante du tarif d'acheminement transport, et est facturé à travers le prix de l'abonnement.

Cette évolution a été à l'origine d'une augmentation du coût du transport en 2018 qui a été répercutée sur les utilisateurs de gaz naturel via leur abonnement.

Dans le système antérieur, les fournisseurs répercutaient librement dans le prix du kWh le coût total du stockage qui n'était pas régulé. Ce coût n'était pas vérifiable car il dépendait entièrement de la politique commerciale de chaque fournisseur, les prix étant libres. Désormais, une partie du coût du stockage, correspondant aux achats directs des fournisseurs auprès des opérateurs de stockage, continuera à être librement intégrée au prix du kWh, en complément de la partie régulée.

- **L'évaluation du coût du stockage sur votre facture**

J'ai souhaité calculer la répercussion sur votre facture du coût régulé du stockage. La formule de calcul est reproduite en annexe.

D'après mon évaluation, le stockage devrait représenter un surcoût de 4,18 euros HT par mois (50,23 euros HT par an). Or, l'augmentation de votre abonnement porte sur 5,11 euros HT / mois.

Je n'ai pas élucidé l'écart entre votre facturation et mes propres calculs qui pourrait s'expliquer par diverses raisons et notamment :

- les paramètres retenus (en l'absence de toute indication de votre fournisseur) ;

- des modalités d'imputation différentes ; votre fournisseur aurait par exemple pu choisir de répercuter sur 9 mois (à partir de juillet) une augmentation en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018.  
Le coût mensuel s'évaluerait alors à 5,57 euros HT par mois ;
- une augmentation du prix de l'abonnement décidée unilatéralement par votre fournisseur (hypothèse A1 ci-dessus). Sachez que dans ce type de cas, votre fournisseur aurait dû précéder l'évolution de ses prix d'une information adressée par voie postale, au moins un mois avant la date d'application envisagée, en application de l'article L. 224-10 du code de la consommation. Cette information n'a pas été assurée ici et ce n'est l'hypothèse que je privilégie. Il faudrait néanmoins que le fournisseur le confirme expressément.

Je déplore dans ce contexte que le fournisseur A n'ait pas jugé nécessaire de justifier le bien-fondé des prix répercutés sur votre facture et d'assurer une totale transparence sur la partie régulée de ses prix.

En tout état de cause, j'estime que le niveau de l'augmentation de votre abonnement aurait mérité davantage d'explications et a minima une information préalable sur votre facture car elle aurait pu prévenir ce litige.

Le fournisseur A a précisé sur ce point vous avoir informé de l'évolution du prix de l'abonnement au 1<sup>er</sup> juillet sur la facture du 22 mai 2018 :

#### Prix

Electricité : Le montant de la CTA a évolué au 01/08/2017 et au 01/01/2018. Vos CGV ont été modifiées en décembre 2017. Sur décision des pouvoirs publics, le Tarif Réglementé de Vente a évolué au 01/02/2018. Plus d'information sur le site edf.fr.

Gaz Naturel : conformément à vos CGV, votre abonnement évolue au 1<sup>er</sup> juillet de chaque année. Retrouvez vos prix en cours sur <http://>

[A.com](http://) ou

demandez à votre conseiller A. Les montants de CTA, TICGN et TVA évoluent conformément à la réglementation.

Or, cette information, insérée en page 3 de votre facture ne portait pas sur le niveau de l'augmentation appliquée, ni sur sa justification ce qui pouvait paraître insuffisant pour quiconque voulait vérifier sa facture.

Afin de vous apporter une réponse enfin satisfaisante il me paraît donc indispensable que le fournisseur A accepte de justifier les montants facturés et apporte toutes les précisions nécessaires à la compréhension de l'augmentation de votre abonnement. Cette démarche de transparence m'apparaît d'autant plus nécessaire que les prix de l'énergie sont complexes et ne peuvent être aisément vérifiés par un consommateur profane.

#### LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez dû effectuer de nombreuses démarches afin d'obtenir des explications sur la hausse du prix de votre abonnement depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018. L'absence de réponse du fournisseur A sur le fond de votre demande y compris dans le cadre de cette médiation fait obstacle à la résolution amiable de votre litige. Je ne peux que le regretter.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A :

- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour ne pas avoir apporté de justification aux montants facturés, ce qui retarde l'issue de ce litige.

**Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A d'informer précisément ses clients en cas d'évolution des prix de vente résultant d'une évolution de la réglementation et de répondre sur le fond à leurs questions et réclamations sur ces sujets.**

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

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A 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 : A

<sup>1</sup> Délibération 2018-039 de la Commission de régulation de l'énergie du 22 février 2018 portant décision relative aux modalités de commercialisation des capacités de stockage dans le cadre de mise en œuvre de l'accès régulé des tiers aux stockages souterrains de gaz naturel en France

Délibération 2018-068 du 22 mars 2018 portant décision sur le tarif d'utilisation des infrastructures de stockage souterrain de gaz naturel de Storengy, TIGF et Géométhane à compter de 2018 ;  
Délibération 2018-069 de la Commission de régulation de l'énergie du 22 mars 2018 portant décision d'introduction d'un terme tarifaire stockage dans le tarif d'utilisation des réseaux de transport de GRTgaz et TIGF