

Monsieur J. A

Paris, le 5 juin 2020

N° de saisine : D2020-02864
(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 le 27 novembre 2018 pour le compte de la société T.C, prenant effet le 4 janvier 2019 et résilié le 3 janvier 2020 à la suite d'un changement de fournisseur.

Vous contestez les prix appliqués à votre facturation, au motif qu'ils ne correspondent pas à ceux souscrits le 27 novembre 2018, ainsi que les frais imputés au titre de la location du compteur et du bloc de détente. En effet, vous indiquez que la facturation de ces frais n'était pas prévue contractuellement.

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

Les prix appliqués à votre facturation de gaz naturel tiennent compte des tarifs de distribution et de transport applicables à l'ensemble des fournisseurs. Ils évoluent en avril (pour la part transport) et juillet (pour la part distribution) chaque année. S'agissant de tarifs publics dont les évolutions sont fixées par la réglementation, je ne peux pas remettre en cause le principe de cette facturation.

Les frais relatifs à la location du compteur et du bloc de détente sont quant à eux imputés à la facturation par A en raison des caractéristiques de votre compteur de débit 40 m³/h, dont vous n'êtes pas propriétaire. Ils sont facturés par Y par l'intermédiaire du fournisseur à un tarif fixé dans son catalogue de prestations, et identique quel que soit le fournisseur. Aussi, je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause le principe de cette facturation.

Toutefois, Je relève que A n'a pas porté à votre connaissance l'ensemble des éléments relatifs au prix de vente de la fourniture d'énergie applicables à votre contrat. En effet, votre contrat ne précisait pas le tarif d'acheminement s'ajoutant à l'abonnement et au prix du kilowattheure (représentant en moyenne 30 % du montant d'une facture de gaz). Il n'y était pas précisé non plus, le prix de la location du compteur et du bloc de détente.

N'étant pas spécialiste de la facturation du gaz naturel, vous avez donc cru vous engager sur la base de tarifs qui n'étaient en réalité pas ceux applicables à votre contrat. A ne vous a donc pas permis de vous engager en connaissance de cause et a manqué à son devoir de loyauté, tel que prévu par l'article

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.

1112-2 du code civil¹ qui implique qu'il vous délivre les informations essentielles pour vous éclairer sur la portée de vos engagements. Ce défaut d'information ne pouvait manquer de vous induire en erreur et de fausser les règles d'une concurrence loyale vis-à-vis des entreprises qui incluent l'acheminement dans leurs prix de vente. En les comparant à votre offre, vous pouviez légitimement penser que leurs prix étaient plus élevés et les écarter pour de mauvaises raisons.

Considérant qu'une information contractuelle insuffisante sur le niveau des prix applicable à un contrat est de nature à fausser la concurrence et à induire en erreur le cocontractant, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) (Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris).

Je recommande, par ailleurs, au fournisseur A de respecter le devoir de loyauté qui s'impose à lui, vis-à-vis de ses clients, en leur communiquant l'ensemble des éléments qui constituent le prix de vente de la fourniture de gaz. Cela implique qu'il précise dans ses contrats, la valeur du tarif d'acheminement en vigueur au jour de la signature du contrat et éventuellement le tarif de la location du compteur et du bloc de détente, le cas échéant.
Je lui recommande également de renouveler cette information lors de chaque évolution de ces tarifs.

Estimant que l'information sur les prix, portée sur les contrats de A vous a manifestement induit en erreur et est à l'origine de ce litige, je lui recommande de vous dédommager.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LES PRIX APPLIQUES A VOTRE FACTURATION

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès de A le 27 novembre 2018 pour le compte de la société T.C., prenant effet le 4 janvier 2019 et résilié le 3 janvier 2020.

Le contrat prévoyait l'application d'un prix fixe pour l'abonnement (120 euros HT/an) et la consommation (0,03491 euro HT/kWh), ainsi que la facturation des tarifs d'acheminement (distribution et transport) conformément aux tarifs en vigueur.

A l'analyse, je constate que les prix de l'abonnement et du kWh appliqués à votre facturation sont fixes et identiques à ceux souscrits le 27 novembre 2018.

Toutefois, le fournisseur répercute sur la facturation les tarifs d'acheminement (distribution et transport) correspondant aux tarifs d'utilisation des réseaux établis par les pouvoirs publics sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Ces tarifs sont indépendants du fournisseur, et sont reversés aux gestionnaires de réseaux.

Le tarif de distribution a deux composantes : un terme fixe (répercuté sur l'abonnement) et un terme variable (répercuté sur la consommation). Le tarif de transport est quant à lui répercuté uniquement sur l'abonnement.

¹ Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant. Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation. Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties. Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie. Les parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir. Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux articles [1130 et suivants](#)

Ainsi, à titre d'exemple, A a répercuté sur la facture du 1^{er} mars 2019 un tarif de distribution - terme fixe de 11,85 euros HT par mois, un tarif de distribution - terme variable de 0,00834 euro HT/kWh et un tarif de transport de 25,55 euros HT par mois :

	Index au	Index au	Conso (m3)	Conso (kWh)	Prix unitaire (€)	H.T.
Abonnement de gaz naturel (HT)						47,40 €
Offre Pro - gaz naturel - du 01/02/2019 au 28/02/2019					47,40	47,40 €
Part distribution						11,85 €
Part transport et frais de gestion						25,55 €
Part stockage						0,00 €
Consommation de gaz naturel (HT)						271,31 €
Période du 01/02/2019 au 28/02/2019	01/02/2019	28/02/2019				
Consommation	64803	65430	627	6273	0,04325	271,31 €
Part distribution					0,00834	52,32 €
Part fourniture					0,03491	218,99 €
Taxes et contributions (HT)				Assiette (kWh)		55,74 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)						2,73 €
Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN,€/kWh)				6273	0,00845	53,01 €
TVA *				Assiette (€)		67,62 €
TVA à 5,5%				50,13		2,76 €
TVA à 20%				324,32		64,86 €
TOTAL TTC *						442,07 €

Ainsi, après déduction du tarif de distribution - terme fixe et du tarif de transport, l'abonnement facturé s'élève à 10 euros HT (47,40 - 11,85 - 25,55), soit 120 euros HT/an, ce qui est conforme au prix souscrit le 27 novembre 2018.

Ceci étant, le tarif de distribution a évolué de la manière suivante sur la facturation :

Pour le terme fixe :

- 11,85 euros HT/mois du 4 janvier au 30 juin 2019 ;
- 11,94 euros HT/mois du 1^{er} juillet 2019 au 2 janvier 2020.

Pour le terme variable :

- 0,00834 euro HT/kWh du 4 janvier au 30 juin 2019 ;
- 0,00838 euro HT/kWh du 1^{er} juillet 2019 au 2 janvier 2020.

L'évolution du tarif de distribution résulte de deux délibérations de la CRE, des 12 avril 2018 et 25 avril 2019, qui ont fixé le tarif de distribution selon les modalités suivantes, pour une option tarifaire T2 (correspondant à une consommation annuelle comprise entre 6 000 et 300 000 kWh) :

	Date d'effet	Terme fixe (HT/mois)	Terme variable (HT/kWh)
Délibération n° 2018-080 du 12 avril 2018	01/07/2018	11,85	0,00834
Délibération n° 2019-086 du 25 avril 2019	01/07/2019	11,94	0,00838

Le tarif de distribution appliqué à votre facturation est ainsi conforme.

Le tarif de transport a quant à lui évolué de la manière suivante sur la facturation :

- 25,55 euros HT/mois du 4 janvier au 31 mars 2019 ;
- 29,05 euros HT/mois du 1^{er} avril 2019 au 2 janvier 2020.

Le tarif de transport est révisé par la CRE au 1^{er} avril de chaque année.

Je note toutefois qu'il a augmenté sur la facturation de 13,7% au 1^{er} avril 2019, alors qu'il résulte de la délibération n° 2018-259 du 13 décembre 2018 de la CRE une augmentation moyenne de 4,6%².

² Délibération n° 2018-259 du 13 décembre 2018 portant décision sur l'évolution du tarif d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel de Z et T au 1^{er} avril 2019.

Les éléments dont je dispose ne m'ont pas permis d'expliquer l'évolution du tarif de transport appliqué à la facturation. Aussi, j'estime qu'il serait opportun que A justifie le montant facturé et apporte toutes les précisions nécessaires à la compréhension de l'augmentation du tarif de transport. 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.

L'APPLICATION DES TARIFS D'ACHEMINEMENT A VOTRE FACTURATION

Les tarifs d'acheminement et leur évolution sont décidés par les pouvoirs publics. En ce sens, je ne peux en remettre en cause l'application à votre facturation.

À cet égard, les conditions générales de vente de A prévoient à l'article 13 que « A pourra modifier les conditions contractuelles du Client. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées au Client un (1) mois au moins avant leur application, selon les modalités choisies par ce dernier lors de sa souscription (par courrier ou par voie électronique). Le Client pourra résilier son Contrat, sans frais, dans les conditions de l'Article 10.1.

Il est toutefois précisé que ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement ».

J'ajoute que ces évolutions tarifaires sont communes à l'ensemble des fournisseurs, et auraient en conséquence été répercutées sur votre facturation quel que soit votre fournisseur, sauf à souscrire un contrat à prix fixe incluant l'acheminement et la fourniture non pas un contrat à prix « dissocié » séparant la fourniture de l'acheminement, comme c'est le cas avec ce contrat.

Je constate toutefois que votre contrat indique que les tarifs d'acheminement sont facturés en fonction des tarifs en vigueur, sans que ne soit précisé ce montant au jour de la signature :

Votre offre de marché :			
offre : Consommation et abonnement : prix fixe pendant la durée du contrat. Acheminement : application des tarifs Transport et Distribution en vigueur (publiés par le réseau de distribution).			
Date de début de fourniture :	01/01/2019	Dépôt de garantie :	Non
Date de fin de fourniture :	31/12/2021	Mode de règlement :	Prélèvement
Engagement consommation :	Non	Délai de paiement :	15 jours
Abonnement		Molécule	
€/an HT		€/MWh HT	
120		34,91	

L'encadré « abonnement/molécule » vous a ainsi légitimement laissé penser que les prix mentionnés correspondaient aux prix facturés, tarifs d'acheminement inclus.

L'absence de précision sur le niveau des tarifs d'acheminement applicables à votre contrat vous a induit en erreur en vous faisant croire que les prix étaient moins élevés que ceux qui ont été appliqués.

En effet, le prix de l'abonnement, s'est avéré quatre fois supérieur à celui que vous espériez et le prix du kWh 25% plus élevé.

La pratique de A pourrait alors être regardée comme contraire à l'article 1112-2 du code civil qui lui impose un devoir de transparence et de loyauté dans la qualité de l'information délivrée à ses clients et de nature à induire en erreur au sens de l'article L121-2 du Code de la consommation³

³ Article L121-2 du Code de la consommation : « Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : 1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent ; 2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants : a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ; b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ; c) Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions

Dans ces conditions, j'estime que A devrait vous dédommager car en n'affichant pas les prix qui allaient être appliqués il vous a empêché de faire jouer la concurrence en votre faveur et ne vous a pas permis de vous engager en connaissance de cause.

LA FACTURATION DE LA LOCATION DU COMPTEUR ET DU BLOC DE DETENTE

Vous contestez les frais imputés sur votre facturation au titre de la location du compteur et du bloc de détente.

Ces frais sont imputés par A au titre de la location du compteur et du bloc de détente (prestation n° 301 du catalogue des prestations de Y) en raison de la relève d'un compteur de débit 40 m³/h dont vous n'êtes pas propriétaire.

Le montant des frais imputés dépend de l'équipement du bloc de détente (coffret, châssis ou armoire) et du type de compteur. Dans votre cas, le bloc de détente est équipé d'une armoire et le compteur est d'un débit de 40 m³/h. Ainsi, la location du compteur était facturée 7,57 euros HT par mois jusqu'au 1^{er} juillet 2019, puis 7,80 euros HT par mois, tandis que la location du bloc de détente était facturée 40,61 euros HT par mois jusqu'au 1^{er} juillet 2019, puis 39,39 euros HT par mois.

Les conditions standard de livraison de Y annexées au contrat de fourniture (devenues conditions de distribution), qui lient le distributeur au client, prévoient à l'article 10 que « *la livraison du Gaz au titre des Conditions Standard de Livraison ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Acheminement* ».

En ce sens, les prestations de base ne font pas l'objet d'une facturation spécifique, à l'inverse des prestations payantes qui sont facturées à l'occasion de la réalisation de la prestation (prestation à l'acte) ou dont l'exécution s'échelonne dans le temps et qui sont facturées périodiquement (prestation récurrente).

Dans votre cas, la location du compteur et du bloc de détente est facturée tous les six mois et constitue dès lors une prestation récurrente, répercutée sur la facturation indépendamment du tarif d'acheminement.

Aussi, je ne dispose pas d'éléments pour remettre en cause le principe de cette facturation.

Ceci étant, je constate que la location du compteur et du bloc de détente n'est pas mentionnée sur les conditions particulières de vente.

Or, s'agissant d'une prestation qui fait l'objet d'une facturation spécifique et surtout récurrente, j'estime que A aurait dû vous en informer lors de la souscription du contrat car cela fait partie des prix facturés. Le fournisseur assure en outre, dans le cadre du contrat unique, la relation clientèle pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution et il est donc naturel qu'il vous informe des coûts spécifiques liés au comptage, même si ce coût est identique quel que soit votre fournisseur de gaz naturel.

de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ; d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ; e) La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ; f) L'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel ; g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ; 3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable. »

LES DESAGREMENTS SUBIS

Les tarifs d'acheminement facturés durant la période contractuelle s'élèvent à 1 000 euros TTC environ. La facturation de la location du compteur et du bloc de détente s'élève quant à elle à 684,96 euros TTC.

Vous avez effectué des démarches afin d'obtenir des explications sur les prix appliqués à votre facturation de gaz naturel. Je constate que A a répondu les 4 juillet, 3 décembre 2019 et 29 janvier 2020 à vos réclamations des 25 avril, 28 novembre et 23 janvier 2020.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :de justifier du montant facturé au titre du tarif de transport à compter du 1^{er} avril 2019 ;

- **pour le défaut d'information relatif au bloc de détente et au tarif d'acheminement, de vous accorder un dédommagement de 170 euros TTC correspondant à 10% du montant facturé au titre des tarifs en cause.**

Je recommande par ailleurs au fournisseur A de respecter le devoir de loyauté qui s'impose à lui, vis-à-vis de ses clients, en leur communiquant l'ensemble des éléments qui constituent le prix de vente de la fourniture de gaz. Cela implique qu'il précise dans ses contrats, la valeur du tarif d'acheminement en vigueur au jour de la signature du contrat et éventuellement le tarif de la location du compteur et du bloc de détente, le cas échéant. Je lui recommande également de renouveler cette information lors de chaque évolution de ces tarifs.

Considérant qu'une information contractuelle insuffisante sur le niveau des prix applicable à un contrat est de nature à fausser la concurrence et à induire en erreur le cocontractant je signale cette affaire à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris.

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

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 la contestez, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe 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
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y
DDPP 75