

Monsieur A. T.

Paris, le 21 décembre 2020

N° de saisine : D2020-16306  
(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. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous êtes devenu client du fournisseur A le 15 juillet 2014 pour la fourniture de gaz propane de votre gîte situé au P. G. (00), pour une durée de trois ans.

Vous contestez la facturation des frais de retrait de la citerne, à la suite de la résiliation de votre contrat en avril 2020. Vous faites valoir que ces frais ne peuvent pas vous être facturés puisque votre contrat est échu depuis le 15 juillet 2017.

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

**Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane le 15 juillet 2014 pour une durée de trois ans, prorogé tacitement pour une durée indéterminée.**

**Aussi, en cas de résiliation du contrat, les conditions générales de vente du fournisseur A prévoient la facturation des frais de retrait de la citerne. En conséquence, la facturation des frais litigieux est bien prévue contractuellement, et je ne peux la remettre en cause.**

Toutefois, mon analyse m'a permis de constater que l'information assurée par le fournisseur A sur l'évolution de ses prix de vente indexés ne vous permettaient pas de les vérifier en toute transparence. Je recommande donc au fournisseur A, d'une manière plus générale, de respecter l'obligation générale d'information loyale et complète qui pèse sur l'ensemble des fournisseurs en communiquant chaque année à ses clients la grille des indices du « *barème CNL du Comité national des loueurs- activité distribution avec conducteur et carburants* » utilisée pour l'indexation de ses prix. Cette grille doit être fournie avec le barème des prix actualisé chaque année sur la base de cet index.

**Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.**

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

## **LES FRAIS DE RETRAIT DE LA CITERNE**

Vous contestez la facturation des frais de retrait de la citerne (1 227,93 euros TTC) mis à votre charge à la suite de la résiliation de votre contrat.

Vous êtes devenu client du fournisseur A le 15 juillet 2014 pour une durée de trois ans. À cet égard, les conditions générales de vente du fournisseur A prévoient à l'article 11.1 que le contrat est ensuite « *prorogé pour une durée indéterminée sauf, pour chacune des parties, la faculté de le dénoncer à tout moment par lettre recommandée avec AR moyennant un préavis de trois mois* ».

Votre contrat a alors été prorogé le 15 juillet 2017 pour une durée indéterminée.

Le 10 avril 2020, vous avez demandé la résiliation de votre contrat, en raison d'un changement de votre mode de chauffage. L'article 11.3 des conditions générales de vente du fournisseur A prévoit alors qu'« à la cessation des relations contractuelles, l'enlèvement du réservoir vide appartenant au fournisseur A France sera réalisé par le fournisseur A France ou un tiers dûment mandaté et fera l'objet du règlement par le Client Propriétaire des frais d'enlèvement déterminés comme suit (...) ».

En conséquence, la facturation de frais de retrait de la citerne par le fournisseur A est conforme au contrat souscrit.

L'article précité prévoit la facturation de 1 140 euros TTC pour l'enlèvement d'une citerne enterrée de 1 100 kg.

L'écart de prix avec les frais mis à votre charge s'explique par leur indexation à « *la valeur actualisée de l'indice CNL (Comité National des Loueurs – Activité distribution avec conducteur et carburants)* » et à « *la valeur du dernier indice CNL publié en date du 1<sup>er</sup> janvier de l'année de signature du contrat* »<sup>1</sup>. Ces montants sont révisés le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, selon la formule suivante :

Le montant de la location annuelle, de la R.A.M. ainsi que celui des frais d'enlèvement et de neutralisation définis à l'article 11, sont indexés par application de la formule suivante :

$$M = M_0 \times \frac{I}{I_0}$$

où : M représente le montant actualisé  
M<sub>0</sub> représente le montant initial figurant aux conditions particulières ou générales  
I est la valeur actualisée de l'indice CNL (Comité National des Loueurs – Activité distribution avec conducteur et carburants)  
I<sub>0</sub> est la valeur du dernier indice CNL publié en date du 1<sup>er</sup> janvier de l'année de signature du contrat.

Ces montants seront actualisés le 1<sup>er</sup> Janvier de chaque année, en fonction du dernier indice publié à cette date.

Dans votre cas, le montant initial des frais de retrait était de 1 140 euros TTC, la valeur actualisée de l'indice CNL au 1<sup>er</sup> janvier 2020 de 241,65 et la valeur du dernier indice CNL publié le 1<sup>er</sup> janvier 2014 (année de signature du contrat) de 224,35.

Ainsi, les frais de retrait d'une citerne enterrée de 1 100 kg au 1<sup>er</sup> janvier 2020 s'élèvent à 1 227,91 euros TTC (1 140 x 241,65 / 224,35). Le montant facturé par le fournisseur A est donc correct.

A indique que « *l'ensemble des barèmes sont remis au client au jour de la signature du contrat, y compris les barèmes de frais annexes. Ensuite, les barèmes de frais annexes actualisés sont publiés et mis à disposition tous les ans sur le site internet du fournisseur A* ». Ces barèmes sont aussi transmis sur simple demande. Le fournisseur A considère donc que le nouveau prix des frais de retrait en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année est porté à votre connaissance de manière satisfaisante.

Je constate toutefois que le montant des frais de retrait est indexé sur la valeur de l'indice CNL, qui ne vous est transmise ni lors de la souscription du contrat, ni lors de la mise à jour du barème. Seul le montant actualisé des frais de retrait est porté à votre connaissance, ce qui ne vous permet pas de vérifier le bien-fondé du montant qui vous est réclamé et que le calcul de l'indexation a été correctement effectué. Il ressort en outre des recherches effectuées par mes services que l'accès à l'indice CNL est assuré au moyen d'un abonnement payant.<sup>2</sup>

Cet accès restreint à l'indice sur lequel est basée l'évolution des prix du fournisseur A ne permet pas d'assurer une information transparente sur les prix qui vous sont applicables. Vous n'avez pas la possibilité

<sup>1</sup> Article 10.2 des conditions générales de vente du fournisseur A.

<sup>2</sup> <https://www.e-tlf.com/tlf-services/indices-indicateurs/>

de vérifier que l'indice utilisé par le fournisseur A est correct. Or, la référence à un indice suppose que ce dernier soit accessible et puisse être contrôlé par le consommateur à qui cet indice est opposé.

## **LES DESAGREMENTS SUBIS**

Vous avez effectué des démarches afin d'obtenir des explications sur les frais de retrait de la citerne mis à votre charge. Je constate que le fournisseur A a apporté une réponse à l'ensemble de vos réclamations.

Toutefois, pour le manque de transparence sur le montant des frais facturés, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.

**Compte tenu de ce qui précède, je n'ai pas d'éléments pour remettre en cause la facturation de frais d'enlèvement de citerne, qui est bien prévue contractuellement.**

**Je recommande toutefois au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le manque de transparence sur les frais facturés.**

**Je recommande au fournisseur A de respecter l'obligation générale d'information loyale et complète qui pèse sur l'ensemble des fournisseurs en communiquant chaque année à ses clients la grille des indices du « *barème CNL du Comité national des loueurs- activité distribution avec conducteur et carburants* » utilisée pour l'indexation de ses prix. Cette grille doit être fournie avec le barème des prix actualisé chaque année sur la base de cet index.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A