

Monsieur G

Paris, le 14 octobre 2021

N° de dossier : **D2021-10244**  
(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 oppose la société XXX (que vous représentez), aux fournisseurs A et fournisseur B. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été client du fournisseur A, pour votre fourniture de gaz, jusqu'au 3 juillet 2018, date à laquelle vous êtes devenu client du fournisseur B.

Vous contestez les frais de résiliation anticipée mis à votre charge par fournisseur A (facture du 26 février 2021 d'un montant de 8 970,25 euros TTC).

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

**Vous avez changé de fournisseur le 3 juillet 2018 plus de deux ans avant l'échéance du contrat avec fournisseur A. Conformément aux conditions générales de vente et compte tenu de la résiliation anticipée de votre contrat, le fournisseur A était légitime à vous facturer des frais de résiliation.**

Toutefois, je note d'une part que cette information n'est pas précisée dans les conditions particulières de vente de votre contrat, et d'autre part que les frais contestés ont été facturés le 26 février 2021, soit plus de deux ans après la résiliation de votre contrat.

De plus, le fournisseur A a pris en compte une consommation annuelle de 102 000 kWh dans le calcul des frais de résiliation anticipée. Or, depuis 2017, votre consommation annuelle n'a pas excédé 74 080 kWh. Il est donc anormal que les frais soient calculés à partir d'une consommation théorique qui n'est pas la vôtre.

Aussi, j'estime que les frais de résiliation anticipée devraient être calculés en fonction de la consommation précitée, qui est la vôtre ce qui aboutirait à une annulation de 2 359,04 euros TTC.

Par ailleurs, vous avez indiqué que la souscription du contrat auprès du fournisseur B faisait suite à un démarchage.

Le fournisseur B a indiqué ne pas être en mesure de disposer des informations communiquées par le conseiller commercial lors de ce démarchage. Le fournisseur B précise, néanmoins, que les conditions

Page 1 sur 8

*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.*

particulières de vente précisent que « *le Client déclare que son contrat auprès de son ancien fournisseur aura pris fin à la date d'effet du présent Contrat* ».

Or, compte tenu des conditions de souscription du contrat de fourniture de gaz, je considère que le fournisseur B n'a pas assuré auprès de vous une information loyale et complète.

Aussi, j'estime que les fournisseurs B et A sont, en partie, responsables de votre litige. A ce titre, ils devraient prendre chacun à leur charge 40% du montant facturé au titre des frais de résiliation anticipée.

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

## LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès fournisseur A le 5 avril 2017 à effet le 1<sup>er</sup> mai 2017 et avec une date d'échéance au 31 décembre 2020.

Le 21 juin 2018, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès fournisseur B à la suite d'un démarchage. Votre contrat fournisseur B a été activé le 3 juillet 2018, entraînant la résiliation de votre contrat fournisseur A plus de deux ans avant son échéance.

Or, les Conditions Générales de Vente du fournisseur A précisent que dans le cadre d'une résiliation anticipée de votre contrat, « *pour compenser partiellement les frais et charges du fait de cette résiliation anticipée, le fournisseur A aura le droit de facturer au Client un montant forfaitaire égal à 75% du montant valorisé de la Consommation Annuelle et de l'Abonnement restant à facturer et multipliée par le nombre d'années restant à courir à l'issue de l'année en cours, à l'exclusion de toute remise ou réduction* ».

Dès lors, le fournisseur A était légitime à vous facturer les frais de résiliation anticipée.

A la demande de mes services, le fournisseur A a transmis un tableau portant sur le détail du calcul des frais de résiliation anticipée (cf. Annexe 1).

Je note que ce calcul a pris en compte une consommation annuelle de 102 000 kWh. Or, il ressort de l'historique transmis par le distributeur Y que votre consommation annuelle n'a pas dépassé 74 080 kWh (cf. Annexe 3). Elle a même nettement diminué (47 485 kWh entre février 2018 et février 2019 et 43 852 kWh en février 2019 et février 2020).

Je considère que le fournisseur A avait connaissance de la diminution de votre consommation (74 080 kWh enregistrés entre février 2017 et février 2018).

Dès lors, j'estime que le calcul des frais de résiliation anticipée devrait prendre en compte une consommation annuelle à 74 080 kWh (au lieu de 102 000 kWh), ce qui aboutit à des pénalités de résiliation anticipée calculées à 6 611,17 euros, soit une annulation de 2 359,04 euros TTC (8 970,25 – 6 611,197).

Par ailleurs, je note que les conditions particulières de vente ne font aucune référence à la facturation de pénalités en cas de résiliation du contrat avant son terme puisqu'elles se contentent de renvoyer aux conditions générales de vente, ce qui ne permet pas de garantir une information complète et loyale qui doit être un préalable à tout engagement.

En effet, j'ai eu l'occasion de rappeler aux fournisseurs, dans l'objectif de garantir une information complète, loyale et transparente, d'insérer dans les conditions particulières de vente applicables aux clients professionnels, une mention spécifique et explicite, rappelant l'existence et les modalités de calcul des frais qui seront facturés si le contrat est résilié avant son terme<sup>1</sup>.

Par ailleurs, je constate que les frais de résiliation anticipée ont été mis à votre charge le 26 février 2021, soit plus de deux ans après la résiliation de votre contrat (effectuée le 3 juillet 2018).

Bien que le fournisseur A ait établi sa facturation en conformité avec les règles de prescription en vigueur, je considère qu'il serait équitable qu'il prenne en charge une partie de ces frais et ce, compte tenu du délai

---

<sup>1</sup> Recommandation générique D2021-13438

anormalement long d'édition de la facture litigieuse et de l'information insuffisante sur l'existence des frais de résiliation anticipée.

## LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

La résiliation anticipée de votre contrat de fourniture de gaz du fournisseur A **résulte** d'un changement de fournisseur.

En effet, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès fournisseur B, à effet au 3 juillet 2018, à la suite d'un démarchage.

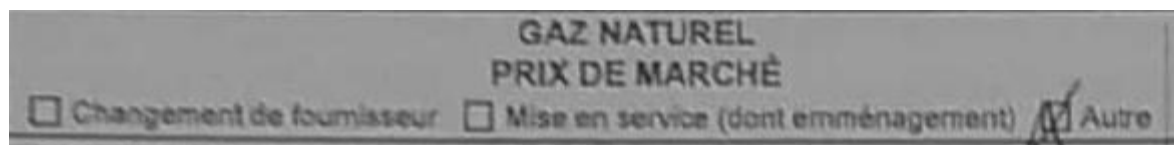
Le fournisseur B a indiqué que les conditions particulières de vente signées par vos soins le 21 juin 2018 précisait que « *le Client déclare que son(ses) contrat(s) auprès de son(ses) ancien(s) fournisseur(s) aura(auront) pris fin à la date d'effet du(des) présent(s) Contrat(s)* ».

Le fournisseur B a ajouté ne « *pas trouvé d'information relative aux informations communiquées par le conseiller commercial ayant effectué ce démarchage à domicile* ».

Interrogé sur ce point, vous avez indiqué que la personne s'était présentée comme étant en charge de la relève de votre compteur. A la suite de la relève de votre index, elle vous aurait indiqué que vous consommiez trop de gaz et qu'il était nécessaire de changer de contrat afin de l'adapter à votre consommation.

Vous avez indiqué qu'aucune information n'a été transmise concernant l'application potentielle de frais de résiliation anticipée par votre ancien fournisseur.

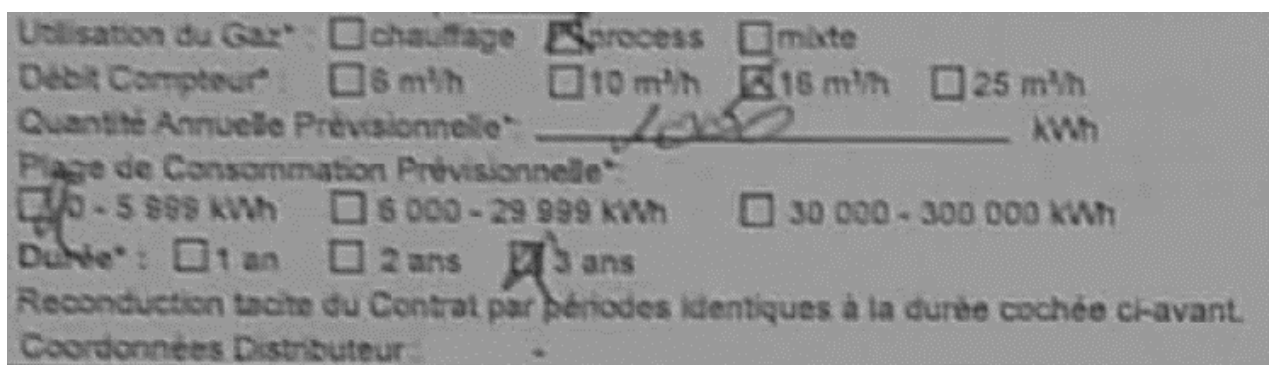
Par ailleurs, je note certaines anomalies sur le contrat de fourniture de gaz.



GAZ NATUREL  
PRIX DE MARCHÉ

Changement de fournisseur  Mise en service (dont emménagement)  Autre

Il s'agit d'un contrat souscrit dans le cadre d'un changement de fournisseur. Or, la case « Autre » a été cochée, ce qui confirme que le conseiller commercial ne vous a pas interrogé sur le contrat en cours (fournisseur A) ni donné d'informations sur l'application potentielle de frais de résiliation.



Utilisation du Gaz\* :  chauffage  process  mixte  
Débit Compteur\* :  6 m³/h  10 m³/h  18 m³/h  25 m³/h  
Quantité Annuelle Prévisionnelle\* : 1 060 kWh  
Plage de Consommation Prévisionnelle\*  
 0 - 5 999 kWh  6 000 - 29 999 kWh  30 000 - 300 000 kWh  
Durée\* :  1 an  2 ans  3 ans  
Reconduction tacite du Contrat par périodes identiques à la durée cochée ci-avant.  
Coordonnées Distributeur : -

Je note également que les informations renseignées par le conseiller commercial sont erronées avec une consommation prévisionnelle inférieure à 5 999 kWh par an et une Quantité Annuelle Prévisionnelle de 1 060 kWh alors que votre consommation est supérieure à 50 000 kWh par an (consommation de 52 791 kWh de février 2020 à février 2021).

Pour autant, au regard de la facture transmise en date du 12 mars 2021, je constate que c'est bien un tarif adapté à une consommation supérieure à 6 000 kWh par an qui est appliqué à votre facturation.

Néanmoins, ces éléments tendent à montrer que le conseiller commercial n'a pas pris le soin d'échanger avec vous sur votre contrat ou sur vos besoins en gaz.

En tout état de cause, je considère que vous n'avez pas bénéficié d'une information de nature à vous alerter sur l'existence de ces frais. Or, cette information était attendue de la part d'un fournisseur professionnel, d'autant plus à l'égard d'un petit commerce, dont l'activité (fleuriste) est sans lien avec le secteur de l'énergie.

En effet, j'estime qu'il appartenait au commercial auprès duquel vous avez signé le contrat de fourniture pour le compte du fournisseur B de vérifier que vous ne vous exposiez pas à la facturation de frais de résiliation anticipée par le fournisseur A et de vérifier également votre date de fin d'engagement en consultant notamment votre contrat.

Je considère que le fournisseur B ne peut ignorer que les contrats souscrits par les professionnels sont généralement assortis de pénalités de résiliation anticipée. J'estime qu'il ressort du devoir de conseil du professionnel de la vente d'énergie de mettre en œuvre des moyens propres à s'assurer que les clients qu'ils prospectent sont libres de tout engagement auprès d'un autre fournisseur.

Sur ce point, je rappelle que j'ai déjà recommandé aux fournisseurs, dans l'objectif d'une relation loyale, confiante et transparente d'alerter ses clients professionnels préalablement à la souscription de tout nouveau contrat, sur la nécessité de vérifier si des frais leur seront facturés du fait de la résiliation du contrat en cours.

Compte tenu des conditions de souscription du contrat de fourniture, je considère que le fournisseur B a manqué à son devoir de conseil et d'information à votre égard et doit être considéré comme en partie responsable de ce litige. Il devrait prendre à sa charge une partie des frais facturés.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande à :**

- **Le fournisseur A, de prendre en compte une consommation annuelle de 74 080 kWh, aboutissant à une annulation de 2 359,04 euros TTC ;**
- **Le fournisseur A, de prendre en charge 40% du montant facturé au titre des frais de résiliation anticipée (après déduction de l'annulation précitée), soit 2 644,48 euros TTC ;**
- **Le fournisseur B, de prendre en charge 40% du montant facturé au titre des frais de résiliation anticipée (après déduction de l'annulation précitée), soit 2 644,48 euros TTC.**

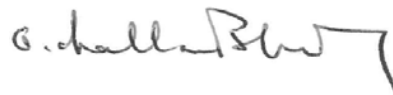
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A et au fournisseur B 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 et/ou le fournisseur B refuse(nt) 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 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  
Médiateur national de l'énergie

Copie : FOURNISSEUR A

Annexe 1 : Observations du fournisseur A

Annexe 2 : Observations du fournisseur B

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