

Madame et Monsieur B

Paris, le 26 janvier 2022

N° de dossier : **D2021-14681**
(À rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose le fournisseur A concernant votre facturation de gaz propane. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane auprès du fournisseur A le 30 novembre 2000.

Vous contestez le tarif appliqué à votre facturation entre 2014 et 2021, période pendant laquelle vous estimez avoir été surfacturés par rapport aux prix moyens en vigueur.

Par ailleurs, vous reprochez au fournisseur A de ne pas vous avoir informés sur les évolutions du prix du propane au cours de la période contractuelle et de ne pas vous avoir proposé de renégociation tarifaire.

Enfin vous lui reprochez de ne pas avoir retiré la citerne présente sur votre terrain, dans le délai de trois mois, à la suite de votre demande de résiliation par courrier réceptionné le 10 mai 2021.

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

Vous avez accepté par courrier du 30 novembre 2020 une offre commerciale de fourniture de gaz propane proposée par le fournisseur A.

Cette offre ne mentionne ni durée contractuelle, ni clause d'indexation du prix.

Le fournisseur A interrogé sur l'existence d'un contrat signé et validé par vos soins, en parallèle de l'offre précitée, nous a transmis des conditions particulières de vente et des conditions générales de vente.

Ces documents contractuels ne comportent pas votre nom, ni date, ni signature. Ces documents sont des formulaires types. Ils ne peuvent raisonnablement vous être opposés.

Par ailleurs, le fournisseur A ne justifie pas du bien-fondé des augmentations tarifaires appliquées à votre facturation au cours de la période contractuelle, ni de l'information préalable prévue par l'article L224-22 du code de la consommation, en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2014.

Il n'a fourni qu'un seul courriel qu'il vous a adressé le 20 février 2020 pour vous prévenir de l'augmentation des prix prévue à compter du 30 mars 2020.

Page 1 sur 7

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.

Il en résulte que les augmentations tarifaires appliquées après le 30 mars 2020 semblent difficilement contestables.

Pour ce qui est des augmentations antérieures, l'article 2224 du code civil prévoit un délai de prescription de cinq ans au-delà duquel les situations acquises ne peuvent plus être remises en cause. En conséquences, votre contestation m'apparaît recevable pour les factures émises entre juillet 2016 et mars 2020.

Le fournisseur A devrait donc réviser ces factures afin d'y appliquer le prix moyen de la tonne en vigueur à la date d'édition des factures., tel que j'ai pu constater ce prix à partir de données publiques.

De plus, votre citerne n'a été retirée que le 23 août 2021, alors que le fournisseur A disposait d'un délai de trois mois à compter de votre demande de résiliation réceptionnée le 10 mai 2021.

Enfin, le fournisseur A n'a pas répondu à vos demandes de transmission de documents

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

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

LES CONDITIONS CONTRACTUELLES

A réception de la facture du 18 février 2021 d'un montant de 2 127,94 euros TTC qui met à votre charge 0,731 T de gaz propane au prix de 2 911 euros TTC/T, vous vous êtes interrogés sur les prix appliqués à votre facturation, que vous estimez élevés.

Vous avez alors demandé au fournisseur A dès le 21 avril 2021 une copie de votre contrat, afin de vérifier vos conditions tarifaires.

Ce n'est qu'à la suite de votre saisine et après relance de mes services, que le fournisseur A a transmis une copie de l'offre commerciale qui vous a été proposée en novembre 2020 et de votre courrier d'acceptation.

Il a également transmis des CPV et des CGV. Toutefois, ces documents sont vierges. Il n'y a donc pas lieu d'en tenir compte.

Aussi, seule l'offre que vous avez acceptée, vous est opposable.

Il est à noter qu'elle ne fait pas mention de la durée de votre engagement contractuel, ni d'une clause d'indexation du prix.

LES AUGMENTATIONS TARIFAIRES

Après analyse de votre facturation sur la période litigieuse, il en ressort que votre tarification a évolué de la même manière suivante :

Date	Montant facturé TTC/T
22 octobre 2014	1 951
16 octobre 2015	1 842
25 avril 2016	1 787
21 octobre 2016	1 787
19 octobre 2017	2 355
18 octobre 2018	2 611
4 décembre 2019	2 815
29 décembre 2020	2 911
18 février 2021	2 911

On constate une augmentation chaque année du prix facturé à compter d'octobre 2017.

Or, l'article L224-22 du code de la consommation prévoit qu'en cas d'augmentation tarifaire, il appartient au fournisseur d'en informer le consommateur par écrit, au moins un mois avant son entrée en vigueur, ainsi que de la possibilité, en cas de refus, de résilier son contrat sans pénalité, dans un délai de trois mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Le fournisseur A, interrogé sur la mise en œuvre de son obligation d'information préalable, a fourni pour seul justificatif un courriel qu'il vous a adressé le 25 février 2020, vous annonçant une augmentation tarifaire à compter du 30 mars 2020.

Aussi, les factures émises à compter du 30 mars 2020 ne m'apparaissent-elles pas contestables.

En revanche, le fournisseur A n'a pas apporté la preuve du respect de l'article L. 224-22 pour les factures émises d'octobre 2017 au 30 mars 2020, qu'il convient donc de réviser.

En effet, l'article 2224 du code civil prévoit un délai de prescription de cinq ans¹ pour agir à compter de la connaissance du droit, ce qui permet de revenir sur les factures émises entre juillet 2016 (soit cinq années antérieures à votre saisine) et mars 2020.

Ainsi, les factures suivantes sont à réviser :

- Du 21 octobre 2016 de 1 022,17 euros TTC ;
- Du 19 octobre 2017 de 1 589,63 euros TTC ;
- Du 18 octobre 2018 de 908,63 euros TTC ;
- Du 4 décembre 2019 de 903,61 euros TTC.

Il convient d'y appliquer le prix moyen de la tonne constaté au cours de la période facturée².

Pour une meilleure compréhension, j'ai repris la correction à mettre en œuvre sous forme de tableau :

Date	Montant	Prix facturé TTC/T	Volume en T	Prix moyen à appliquer TTC/T	Différence constatée TTC
21/10/2016	1 022,17	1 787	0,572	1 524,60	150,10
19/10/2017	1 589,63	2 355	0,675	1 682,01	454,27
18/10/2018	908,63	2 611	0,348	1 828,14	272,44
04/12/2019	903,61	2 815	0,321	1 850	309,76
TOTAL A ANNULER					1 186,57

Le montant à déduire s'élève donc d'après mes calculs à 1 186,57 euros TTC.

LE RETRAIT DE LA CITERNE

Vous avez sollicité la résiliation de votre contrat et le retrait de votre citerne par courrier recommandé réceptionné le 10 mai 2021 par le fournisseur A.

Or, le fournisseur A n'a effectué le retrait de votre citerne que le 23 août 2021, après saisine de mes services, soit postérieurement au délai légal de trois mois, prévu par l'article L224-23 du Code de la consommation

Pour ce retard, il conviendrait qu'il vous accorde un dédommagement.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Des augmentations tarifaires ont été appliquées à votre facturation au cours de la période contractuelle, sans information préalable.

¹ Article 2224 du Code civil : « Les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer. »

² Source : base de données Pégase du Ministère de la transition écologique Prix moyen basé sur une consommation annuelle d'1 tonne et calculé sur les tarifs fixés par les fournisseurs.

Vous n'êtes parvenu à obtenir ni les documents contractuels sollicités auprès de le fournisseur Ani de réponse adaptée à votre demande malgré vos différentes réclamations.

Enfin, votre citerne n'a pas été retirée dans le délai légal.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de :

- **De réviser le prix appliqué aux 4 factures émises entre juillet 2016 et mars 2020 par l'émission d'un avoir total de 1 186,57 euros TTC ;**
- **De vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le retrait tardif de votre citerne et les désagréments subis.**

Vous êtes libres 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.

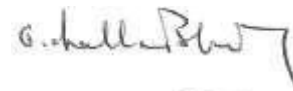
Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaits de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse 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.

Enfin, ayant constaté que le fournisseur A n'a pas respecté le délai de retrait de la citerne prévu par l'article L224-23 du Code de la consommation, je signale cette affaire à la Direction Départementale de Protection des Populations du département.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : LE FOURNISSEUR A
DDPP du département

Annexe : Observations du fournisseur A

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