

Madame H

Paris, le 25 février 2022

Dossier suivi par :

Tél. :

N° de dossier : **D2021-16367**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose, en qualité de représentante de la SARL R, aux fournisseurs A et B. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez conclu un contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur B le 10 janvier 2018 pour votre restaurant. Celui-ci a été résilié à votre demande le 14 février 2021 dans le cadre d'un changement de fournisseur.

Vous contestez les frais de résiliation qui vous sont réclamés par B, car vous auriez été mal conseillée lors de votre changement de fournisseur.

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

Vous indiquez avoir tenté de joindre le fournisseur B pour solliciter un étalement de vos paiements, et avoir été alors mis en ligne avec un comparateur d'offres, qui vous aurait convaincue de changer de fournisseur, sans vous alerter sur les conséquences financières. Il revenait au fournisseur A de vous informer de l'existence d'indemnités de résiliation anticipée, comme chaque fois qu'un client professionnel souhaite souscrire un nouveau contrat, or il n'apporte pas la preuve que vous avez attesté de l'absence d'engagement auprès d'un autre fournisseur. Cependant, il était également de votre devoir de faire preuve de vigilance lors de votre appel. Je recommande donc au fournisseur A de prendre en charge 50% des frais de résiliation qui vous sont facturés.

Je constate cependant que le montant des indemnités de résiliation anticipée facturé par le fournisseur B était fondé sur une consommation prévisionnelle annuelle surévaluée. Je l'ai donc recalculé sur la base de votre consommation réelle (52 000 kWh par an au lieu de 88 997 kWh) et obtiens la somme de 3 470 euros au lieu de 4 998 euros.

Enfin, je relève que le fournisseur B n'a apporté aucune réponse à votre réclamation mais vous a facturé des pénalités de retard. Je recommande donc le versement d'un dédommagement.

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

SUR LA JUSTIFICATION DES INDEMNITÉS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

Le contrat conclu le 10 janvier 2018 l'était pour une durée initiale de 3 ans, et prévoyait une reconduction tacite à défaut de résiliation à votre initiative à la date anniversaire du contrat. Le contrat a donc été reconduit le 10 janvier 2021.

Vous indiquez avoir tenté de joindre le fournisseur B par téléphone le 14 janvier 2021, au numéro X XXX XXX XXX, figurant sur vos factures, afin de solliciter un étalement de vos paiements en raison de difficultés financières. Votre interlocuteur aurait été un comparateur d'offres, qui vous aurait convaincue de changer de fournisseur afin de bénéficier de tarifs plus avantageux auprès du fournisseur A, sans jamais évoquer l'éventualité de frais de résiliation. Vous avez également indiqué dans le cadre de la médiation que vous aviez appelé « C ».

Le fournisseur A déclare que vous avez renseigné votre numéro de téléphone auprès d'un comparateur web, qu'il n'est pas en mesure d'identifier, afin d'être rappelée par leurs services. C'est dans ce cadre que vous auriez conclu un contrat de fourniture de gaz et d'électricité le 10 février 2021. Lors de la souscription, vous auriez confirmé ne pas être engagée avec d'autres fournisseurs, et auriez communiqué votre PDL, PCE et RIB.

Ces éléments appellent de ma part les observations suivantes :

Le numéro X XXX XXX XXX correspond au contact du service URGENCE SECURITE GAZ du distributeur X, à contacter en cas de fuite de gaz. Le numéro de contact du fournisseur B figurait au-dessus sur vos factures (X XXX XXX XXX). Ces services ne donnent pas lieu à la prise de contact avec un comparateur d'offres, ni avec d'autres fournisseurs.

Le fournisseur B ne peut être tenu responsable de votre décision de changer de fournisseur, ni de la confusion qui a pu naître lors de votre appel, votre interlocuteur n'agissant de toute évidence pas pour leurs services. Il était donc fondé à vous facturer des indemnités de résiliation anticipée, comme le prévoit l'article XIV.1 des conditions générales de vente.

Cependant, je relève que le fournisseur A n'est pas en mesure d'apporter la preuve que vous avez attesté de l'absence de contrat de fourniture d'énergie en cours, d'autant que votre appel portait sur une demande d'étalement de paiement de vos factures. Lorsqu'un fournisseur acquiert un nouveau client professionnel, il lui revient de l'accompagner afin d'éviter la facturation d'indemnités de résiliation anticipée, qui constituent un point d'alerte majeur pour les clients professionnels. Votre interlocuteur aurait donc dû vous alerter sur cette éventualité, de préférence par écrit, ou par le biais d'une mention dans les conditions particulières de votre contrat.

Il serait donc équitable que le fournisseur A prenne en charge 50% du montant qui vous a été facturé.

LE MONTANT DES INDEMNITÉS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE

L'article XIV.1 Résiliation du Contrat par le Client des Conditions Générales de Vente du fournisseur B est le suivant :

« Le fournisseur B se réserve le droit de facturer au Client un complément de prix pour résiliation anticipée calculé de la façon suivante : 50% du montant du prix de l'abonnement pour les mois restant à courir de la période contractuelle en cours, auxquels s'ajoute 50% du montant correspondant à : un douzième (1/12) de la Consommation prévisionnelle annuelle (kWh) du Contrat multiplié par i) le nombre de mois de la période contractuelle en cours, et par ii) le prix du kWh du Contrat ».

Sur ce fondement, le fournisseur B vous a facturé 4 998 euros TTC le 7 avril 2021.

Cependant, je relève que la consommation prévisionnelle annuelle retenue par le fournisseur B (88 997 kWh) ne correspond pas à votre consommation réelle (52 000 kWh en moyenne par an, de janvier 2018 à janvier 2021).

Par conséquent, le montant des indemnités de résiliation anticipée devrait être le suivant sur la base des modalités de calcul indiquées dans les CGV :

- 34,8 mois restant à courir (du 10 janvier 2021 au 10 janvier 2024) x 27€HT (prix de l'abonnement mensuel) = 939,6
- 939,6 / 2 = 470
- 52 000 kWh / 12 = 4 333

- Prix du kWh : 0,03978
- $4\,333 \times 34,8 \times 0,03978 = 6000$
- $6000 / 2 = 3000$
- $3\,000 + 470 = \mathbf{3470 \text{ euros HT}}$

LE TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

Enfin, je relève que vous avez adressé un courrier recommandé avec accusé de réception au fournisseur B pour contester votre facture de résiliation. Or, aucune réponse ne vous a été apportée, et des pénalités de retard vous ont été facturées sans qu'aucune explication ne vous soit fournie (102,96 euros TTC le 3 juin 2021, 93,68 euros TTC le 3 août 2021). Il serait donc équitable que le fournisseur B vous accorde un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **au fournisseur B de :**
 - **corriger le montant de l'indemnité de résiliation anticipée (3 470 euros au lieu de 4 998 euros) ;**
 - **vous accorder un dédommagement de 90 euros TTC eu égard à l'absence de traitement de votre réclamation.**
- **au fournisseur A de vous accorder un dédommagement équivalent à 50 % des montants facturés au titre de l'indemnité de résiliation anticipée.**

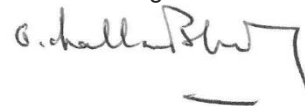
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande aux fournisseurs B et A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si les fournisseurs B et A refusent 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : B/A

Annexe 1 : Observations du fournisseur B
Annexe 2 : Observations du distributeur X
Annexe 3 : Observations du fournisseur A

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