

Monsieur B. R.

Paris, le 4 novembre 2022

Dossier suivi par : I

Tél. : 01.44.94.66.60

N° de dossier : **D2022-07242**

(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 et au distributeur B concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la facturation émise par le fournisseur A. Vous indiquez ne pas avoir été informé en temps utile de l'augmentation des tarifs du gaz naturel qui a eu lieu durant l'hiver 2021/2022.

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

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur A qui a été activé le 15 février 2021 prévoyant initialement une remise de 11% sur les tarifs réglementés de vente (TRV).

Après analyse, je constate que le pourcentage d'indexation sur les TRV a évolué en novembre 2021 : vous êtes passé d'une remise de 11% à une majoration de 39%.

L'article L. 224-10 du code de la consommation prévoit que le fournisseur a la possibilité de faire évoluer ses modalités contractuelles et notamment le pourcentage de remise sur les TRV, à condition d'en informer le consommateur au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Or, le courriel d'information envoyé par le fournisseur A en octobre 2021 mentionne simplement que le montant de vos mensualités va augmenter en raison de l'évolution des TRV (+57% depuis janvier 2021). Le fournisseur ne précise pas avoir, de son côté, fait évoluer les modalités tarifaires en augmentant le pourcentage d'indexation sur les TRV de 50 points. Aucune mention des nouveaux tarifs n'apparaît non plus dans ce courriel.

Au regard de ces éléments, j'estime que le fournisseur A n'a pas respecté les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation et qu'il devrait par conséquent appliquer une remise de 11% sur les TRV pour les consommations facturées à partir du 1^{er} novembre 2021.

Enfin, ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas respecté les dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation, je signale cette affaire à la DGCCRF.

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

LES TARIFS APPLIQUÉS PAR le fournisseur A

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur A qui a été activé le 15 février 2021. Ce contrat prévoyait une indexation du prix du kWh sur les tarifs réglementés de vente (TRV). L'offre souscrite prévoyait initialement une remise de 11% sur les TRV.

Or, le pourcentage de remise appliqué sur les TRV a évolué en novembre 2021, comme vous pouvez le constater dans le tableau ci-dessous :

Date	Prix du kWh HT facturé	TRV du kWh HT	% remise/majoration sur les TRV
15/02/2021	0,0505	0,0567	-11%
01/03/2021	0,0531	0,0597	-11%
01/04/2021	0,0511	0,0574	-11%
01/05/2021	0,0516	0,0580	-11%
01/06/2021	0,0538	0,0604	-11%
01/07/2021	0,0570	0,0661	-11%
01/08/2021	0,0618	0,0694	-11%
01/09/2021	0,0668	0,0751	-11%
01/10/2021	0,0757	0,0850	-11%
01/11/2021	0,1178	0,0850	+39%
01/12/2021	0,1182	0,0850	+39%
01/01/2022	0,1166	0,0850	+37%

En novembre 2021 vous êtes ainsi passé d'une remise de 11% sur les TRV à une majoration de 39% sur ces tarifs, ce qui représente une augmentation de 50 points.

La question se pose donc de savoir si les modalités d'information préalable à une modification tarifaire prévues par la réglementation ont bien été respectées.

- **Le principe de l'évolution des prix de vente**

L'article 11.2 des Conditions Générales de Vente (CGV) du fournisseur A stipule que : « *Dans tous les cas, le fournisseur A se réserve le droit de changer la grille tarifaire et l'indexation de ses prix. Il doit en informer le Client au moins un mois avant la date d'application envisagée. Conformément à l'article L. 224- 10 du Code de la consommation, le Client dispose alors de la faculté de résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois (3) mois.* »

Il ressort de cet article que le fournisseur s'est réservé la possibilité de réviser ses conditions contractuelles à tout moment, moyennant le respect d'un préavis d'un mois. Cette possibilité est en effet admise par l'article L.224-10 du code de la consommation.

- **L'information préalable prévue par L. 224-10 du code de la consommation**

Durant la médiation, le fournisseur A a indiqué : « *Suite à l'évolution des tarifs du kWh gaz, sa mensualité de gaz a été réévaluée de 34,44 € à 44 € le 07/10/21, puis de nouveau réajustée à 62,35 € le 24/11/21 dans le but de lui éviter une facture de solde importante. Des mails d'informations lui ont bien été transmis concernant ces modifications à la hausse.* ».

Dans les observations transmises à mes services, le fournisseur A ne précise pas avoir modifié le pourcentage de remise par rapport aux TRV, mais indique simplement avoir augmenté le montant de vos mensualités « *suite à l'évolution des tarifs du kWh de gaz* ».

Vous indiquez n'avoir reçu qu'un seul courriel en octobre 2021 dont le contenu est le suivant :

Le courriel d'information fourni mentionne une augmentation des TRV de 57% depuis janvier 2021 ainsi qu'une augmentation du montant de vos mensualités afin d'éviter une régularisation trop importante.

Toutefois, ce courriel ne vous informe pas de l'évolution du pourcentage de remise sur les TRV à l'initiative du fournisseur A qui, je le rappelle, passe de -11% à +39% (soit une augmentation de 50 points) en novembre 2021, et ne précise pas non plus les nouveaux tarifs. Ce courriel vous informe simplement de l'évolution des TRV depuis janvier 2021 et laisse penser que l'augmentation du prix de vos consommations n'est dû qu'à l'augmentation des TRV, ce qui n'est pas le cas.

Au regard de ces éléments, j'estime que le fournisseur ne vous a pas informé de l'évolution des modalités tarifaires et qu'il n'a, par conséquent, pas respecté les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

J'estime que le fournisseur A devrait donc appliquer la remise de 11% prévue initialement sur les consommations postérieures au 1^{er} novembre 2021. Sur la facture litigieuse, cela représente une déduction de 555 euros TTC.

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

- **D'appliquer une remise de 11% sur les TRV pour les consommations facturées après le 1^{er} novembre 2021 ;**
- **De vous verser le dédommagement de 25 euros TTC proposé ;**
- **De mettre en place une facilité de paiement afin de régler votre solde restant dû.**

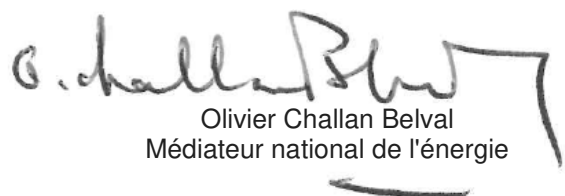
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A 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 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