

Monsieur A. J.

Paris, le 22 février 2023

Tél. : 01.44.94.66.60
N°de dossier : **D2022-12086**
(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 concernant la facturation de votre consommation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez le bien-fondé des évolutions des tarifs appliqués par A, car ils ne correspondent pas à ceux mentionnés sur le formulaire d'engagement, annexé à votre contrat lors de la souscription.

Vous demandez l'application du tarif prévu par le formulaire d'engagement à l'ensemble des factures éditées depuis la souscription.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur GRDF, mes conclusions sont les suivantes :

Le 5 mai 2020, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A.

Le formulaire d'engagement que vous avez signé lors de la souscription prévoyait un prix de 0,01874 euro/kWh (TVA incluse), valable trois ans et le prix de l'abonnement mensuel à 17,79 euros TTC :

Or, vous avez constaté que les factures émises n'appliquaient pas ce prix mais des prix variant tous les mois, dans des proportions importantes (par exemple 0,143177 euro HT/kWh en avril 2022, soit un prix presque dix fois supérieur à celui stipulé).

Selon les explications du fournisseur A, les prix appliqués à votre consommation évoluaient chaque mois, suivant la variation mensuelle du « *monthly index* » publié par Powernext. Ainsi, depuis la souscription de votre contrat, le fournisseur A a édité dix factures, représentant un montant total de 4 711,89 euros TTC (abonnement compris) et mettant à votre charge 46 484 kWh du 4 mai 2020 au 8 août 2022.

Selon le fournisseur A le prix qui vous a été annoncé provient d'une erreur manifeste de sa part.

Il a ensuite transmis une fiche d'information précontractuelle, datant de mars 2020, étant dans l'incapacité de transmettre celle qui vous avait été remise, permettant selon lui de démontrer que « *l'offre souscrite dont le libellé figure au verso de nos factures "Offre de marché NRJMC13A0 B1 - EMC - NATIONAL - MARS 202" est bien une offre indexée PEG alors que M. J souhaitait manifestement une offre à prix fixe.* »

Le fournisseur a proposé de refacturer l'ensemble de votre consommation et abonnement depuis la souscription à une offre à prix fixe aux caractéristiques suivantes :

Tarif : 13W0
Abonnement = 16,86 €HT/an
Prix Proportionnel = 32,47 €HT/MWh (soit 0.03247 €HT/kWh).

Je ne partage pas cette analyse pour plusieurs raisons :

Tout d'abord, en votre qualité de consommateur profane vous n'étiez pas en mesure de savoir que le prix proposé était « anormalement bas ». Lors de la souscription du contrat, en mai 2020, les prix du marché étaient bien moins élevés que ceux d'aujourd'hui et le prix présenté dans le formulaire d'engagement ne paraissait pas aussi anormal qu'il peut l'être à l'heure actuelle.

En outre, vous avez souscrit ce contrat dans le cadre d'un appel d'offre groupé, vous pouviez légitimement penser que le prix proposé était exact et plus intéressant que celui proposé par d'autres fournisseur sur le marché.

Enfin, les CPV signées par vos soins ne faisaient pas référence à une offre indexée sur les prix du marché du gaz naturel ni même à un document annexe décrivant la méthode de fixation du prix (par exemple, la fiche d'information standardisée, qui aurait alors pu être analysée comme un document à valeur contractuelle).

Par ailleurs, l'article 4.3 des conditions générales de vente prévoient que : « *Les prix hors toutes taxes des termes fixes et des termes variables définis à l'article 4.2 évoluent conformément aux dispositions de l'article 2 de la fiche d'information remise au client lors de la souscription du contrat de fourniture.* ». Or, celle transmise par le fournisseur A, à la suite de demandes réitérées par mes services, n'est pas celle qui était en vigueur au moment de la souscription de l'offre.

Or, le fournisseur A n'est pas, fondé à vous opposer un document qui ne vous a pas été remis avant la souscription du contrat.

En conséquence, je considère que les évolutions tarifaires appliquées à votre facturation ne sont pas conformes à l'offre souscrite, dont le prix était fixe pendant trois ans.

Le fournisseur A devrait tirer les conséquences de ses erreurs et revoir la facturation, en appliquant le tarif mentionné sur le formulaire d'engagement.

L'application du tarif prévu par le formulaire d'engagement donnerait lieu à la facturation de votre consommation à un montant de 1 428 euros TTC environ (hors abonnement), au lieu du montant de 4 228 euros TTC environ (hors abonnement), le détail des calculs est joint en annexe.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 2 800 euros TTC, correspondant à l'écart entre le tarif mentionné sur le formulaire d'engagement et les tarifs appliqués à votre facturation.

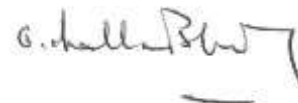
Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

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