

Société O de Madame K

Paris, le 31 janvier 2023

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-12837**

(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 au fournisseur A concernant la facturation des consommations de gaz naturel de votre établissement scolaire privé. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez adressé un courrier au fournisseur A en indiquant :

*« En recevant, début avril, la facture du mois de février, nous avons eu la très mauvaise surprise de voir notre tarif du kWh multiplié par 10. Nous sommes conscients de n'avoir pas été suffisamment vigilants suite au recommandé que vous nous avez adressé fin janvier concernant la nouvelle offre commerciale. Nous n'avons pas réalisé que le tarif proposé était 10 fois plus élevé que celui de notre ancien contrat et n'avons pas résilié ce dernier à temps, et cela à 15 jours près. (...)*

*Les montants des factures de février et probablement celles de mars et avril sont énormes, et en tant qu'école au service des enfants, de telles factures vont pénaliser lourdement l'organisation de l'école et donc la scolarité de nombreux enfants.*

*Ainsi, nous vous demandons une réduction amiable pour les dernières factures à régler. »*

N'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante, vous m'avez saisi.

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

**Le 26 octobre 2021, le fournisseur A vous a adressé un courrier vous informant de la mise à jour de vos conditions tarifaires à compter du 1<sup>er</sup> février 2022, soit la date de reconduction de votre contrat, vous invitant à le résilier au 1<sup>er</sup> février 2022 en cas de désaccord.**

**Une clause en annexe de ce courrier précisait « dans le cas d'importantes variations des prix de l'énergie (à la hausse comme à la baisse) sur les marchés d'ici le 1<sup>er</sup> décembre 2021, [le fournisseur A serait] dans l'obligation d'actualiser [ses] tarifs » selon la formule d'indexation présentée par le fournisseur A.**

**Ce nouveau courrier réservait au fournisseur A la possibilité de faire évoluer votre prix en cas de variation sur les prix de marché avant le 1<sup>er</sup> décembre 2021 en application d'une clause d'indexation difficilement vérifiable : l'information par le fournisseur A du prix recalculé à venir était donc nécessaire afin que vous ne soyez pas engagé sur la base d'un prix dont vous n'auriez pas eu connaissance. Or, le prix définitif appliqué à partir du 1<sup>er</sup> février 2022, ne vous a été communiqué par courrier recommandé qu'a posteriori le 14 février 2022.**

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.

Il vous laissait la possibilité de résilier votre contrat au 31 mars 2022.

En second lieu, j'observe que ce courrier ne comportait pas votre ancien prix pour vous permettre de les comparer avec le nouveau.

Par conséquent, je considère que le fournisseur A n'a pas assuré une information complète à votre égard. À ce titre, il devrait appliquer le prix annoncé dans le courrier du 26 octobre 2021 jusqu'au 31 mars 2022, date jusqu'à laquelle il vous était possible de changer de fournisseur sans frais de résiliation, ainsi qu'il l'avait indiqué dans le courrier du 14 février 2022.

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

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès de du fournisseur A qui arrivait à échéance le 1<sup>er</sup> février 2022.

Les conditions générales de vente (CGV) que j'ai pu consulter, dans leurs dernières versions, prévoient (article 9.2) :

« Le fournisseur A peut proposer au Client de poursuivre le Contrat à son échéance, le cas échéant à de nouvelles conditions contractuelles, notamment tarifaires. Dans cette hypothèse, le fournisseur A s'engage à communiquer par écrit au Client ces nouvelles conditions deux (2) mois minimum avant l'échéance du Contrat. »

En prévision de l'échéance de votre contrat au 1<sup>er</sup> février 2022, le fournisseur A vous a adressé un courrier le 26 octobre 2021 vous informant des nouveaux prix applicables à compter de la reconduction du contrat.

La clause en annexe 2 du courrier du 26 octobre 2021 prévoyait la possibilité pour le fournisseur A de réviser les prix en cas d'importantes variations des prix de l'énergie avant le 1<sup>er</sup> décembre 2021. Ce courrier était donc envoyé dans le respect des CGV précitées.

Il convient de noter que l'annexe 2 du courrier du 26 octobre 2021 présente la formule utilisée par le fournisseur A pour actualiser son prix :

#### 2. Formules d'indexation

Dans le cas d'importantes variations des prix de l'énergie (à la hausse comme à la baisse) sur les marchés d'ici le 1/12/2021, nous serons dans l'obligation d'actualiser nos tarifs selon les méthodes expliquées ci-dessous.

Pour le gaz : Offre Dissociée basée sur la formule suivante : Prix = P0 + PEG\_CALENDAR

- P0 est indiqué dans le tableau ci-dessous
- PEG\_CALENDAR : prix settlement en €/MWh PCS pour l'année de livraison 2022 disponible à J-1 de l'échéance du contrat

Le prix PEG Calendar est disponible sur le site Powernext à l'adresse suivante : <https://www.powernext.com/fr/donnees-de-marche-sur-les-produits-futures>

#### • T1/T2/T3 :

Energie	P0 en €/MWh
Prix	57,6

Le fournisseur A prévoyait qu'en cas d'évolution des prix sur le marché de gros du gaz naturel d'ici le 1<sup>er</sup> décembre 2021, il devrait réévaluer son prix indexé.

Le 14 février 2022, le fournisseur A vous a adressé un courrier vous informant du prix applicable à partir du 1<sup>er</sup> février 2022. Ce prix (0,24719 euro HT/kWh) était supérieur à celui présenté dans le courrier du 26 octobre 2021 (0,11438 euro HT/kWh) ainsi que celui appliqué précédemment (0,02751 euro HT/kWh). En outre, ce courrier, envoyé en recommandé avec accusé de réception, que vous reconnaissez avoir reçu, vous laissait la possibilité de résilier votre contrat jusqu'au 31 mars 2022.

Cette pratique appelle de ma part plusieurs remarques :

- aucun des courriers de mise à jour des conditions tarifaires envoyé par le fournisseur A ne contient une comparaison de l'ancien prix avec le nouveau. Un tel élément permettrait mieux d'appréhender la hausse des prix et sa répercussion sur les factures ;
- les éléments fournis par le fournisseur A dans le courrier du 26 octobre 2021 n'étaient pas de nature à permettre une compréhension claire de l'évolution tarifaire à venir. La référence au « PEG\_CALENDAR : *prix settlement en € / MWh PCS pour l'année de livraison 2022* » n'est compréhensible que par des spécialistes du marché de l'énergie. Elle ne saurait valablement tenir lieu d'information sur le prix du kWh pour un consommateur, fut-il professionnel.
- Le fournisseur A ne vous a informée du prix applicable au 1<sup>er</sup> février que le 14 février 2022. Or, sa formule est déterminée de telle sorte qu'il avait connaissance du prix dès le 1<sup>er</sup> décembre 2021. S'il vous a, à juste titre, proposé de résilier le contrat sans frais et ce jusqu'au 31 mars 2022, il n'en demeure pas moins que l'information était tardive. Ceci vous a contrainte à régler vos consommations au nouveau prix, sans que vous ne l'ayez accepté, du 1<sup>er</sup> février au 31 mars 2022 (ainsi que jusqu'au 26 mai 2022, date à laquelle votre nouveau contrat avec ENGIE a été activé).

Par ailleurs, la facture des consommations du 1<sup>er</sup> au 28 février 2022 ne vous a été adressée que le 1<sup>er</sup> avril 2022 et celle des consommations de mars le 1<sup>er</sup> mai 2022. Elles vous sont parvenues tardivement. Ce n'est donc qu'à leur réception que vous avez pu prendre connaissance de l'impact du nouveau prix appliqué depuis le 1<sup>er</sup> février 2022.

Aussi, je considère qu'il serait équitable que le fournisseur A applique le prix du kWh annoncé dans le courrier du 26 octobre 2021 jusqu'au 31 mars 2022, date jusqu'à laquelle vous pouviez résilier le contrat sans frais et éviter ainsi une facturation à un prix qui n'avait pas été correctement porté à votre connaissance. Pour les 51 033 kWh facturés du 1<sup>er</sup> février au 31 mars 2022, ceci représente 8 133 euros TTC ( $51\,033 \times (0,24719 - 0,11438) \times 1,2$ ).

En outre, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement pour la gestion insatisfaisante du renouvellement de votre contrat et l'information peu claire qui vous a été transmise à cette occasion.

Enfin, le fournisseur A n'a pas fait mention de la facturation d'indemnités de résiliation anticipées, qu'il aurait pourtant pu facturer, conformément aux CGV. Je l'invite à ne pas l'appliquer.

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

- **d'appliquer le prix du kWh annoncé dans le courrier du 26 octobre 2021 aux consommations facturées entre le 1<sup>er</sup> février et le 31 mars 2022 (soit une déduction de 8 133 euros TTC) ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 500 euros TTC pour les désagréments liés à l'information insuffisante sur les prix applicables transmise en octobre 2021 ainsi qu'à l'émission tardive des factures comportant le nouveau prix ;**
- **de ne pas vous facturer d'indemnités de résiliation anticipée ;**
- **de vous accorder un plan d'apurement adapté à vos capacités financières.**

**Je vous recommande de régler votre solde selon les modalités de paiement mises en place par le fournisseur A.**

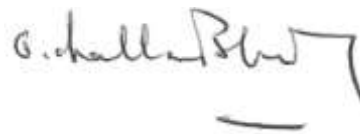
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 insatisfaite 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 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "O. Challan Belval". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie