

Madame F. M

Paris, le 5 février 2024

Dossier suivi par :
Tél. :
N° de dossier : D2023-16964
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige du Monastère

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose le Monastère au fournisseur A concernant le contrat de fourniture de gaz naturel souscrit. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le Monastère était titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A qui arrivait à échéance le 31 octobre 2022. Le 3 octobre 2022, vous avez signé un nouveau contrat auprès du fournisseur A pour le compte du Monastère pour la période du 1^{er} novembre 2022 au 30 septembre 2025. Toutefois, à la réception de plusieurs factures émises en mai 2023, vous avez constaté que vos nouveaux prix étaient 10 fois plus élevés que vos anciens prix. Vous contestez le manque d'information du fournisseur A qui vous a empêchée de prendre pleinement conscience de l'impact de ces nouveaux prix sur votre facturation.

Vous contestez les prix appliqués par le fournisseur A et demandez la correction de votre facturation.

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

Le Monastère était titulaire de deux contrats de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A arrivant à échéance le 31 octobre 2022. La consommation annuelle de référence du Monastère est de 60 606 kWh pour le premier site et 257 157 kWh pour le second.

Le 27 juin 2022, le fournisseur A vous a adressé un courrier pour vous informer que votre offre arrivait à échéance et pour vous proposer de le contacter afin d'établir une nouvelle offre en renouvellement.

Le 3 octobre 2022, vous avez signé un nouveau contrat auprès du fournisseur A pour le compte du Monastère pour la période du 1^{er} novembre 2022 au 30 septembre 2025.

Les nouveaux prix proposés étaient les suivants :

Page 1

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.

DURÉE DE CONTRAT			
Date de début de fourniture (JANUSIAJ): 01/11/2022		Date de fin de fourniture (JANUSIAJ): 30/09/2025	
CONDITIONS TARIFAIRES DE GAZ NATUREL ET PERIMÈTRE DE L'OFFRE			
Sites T1		Sites T2	
Nombre de sites	0	2	Sites T3
			0
PRIX DE LA FOURNITURE			
	Prix molécule (€/MWh)	Obligation CEE (€/MWh)	Abonnement (€/an)
2022	302,85	4,93	200,00
2023	304,85		
2024	254,14		
2025	221,80		
<p>Cette offre ne comporte pas d'engagement de consommation. Les prix de la molécule et de l'abonnement sont fixes. Le coût des CEE et CEE précaires supporté par [REDACTED] au titre du Contrat est refacturé de plein droit au Client selon les règles détaillées dans les CGV, si celui-ci est éligible. Toute évolution du dispositif se traduira par une modification du Prix facturé au Client. Les charges fixes de transport et de distribution, les charges variables de distribution et les montants de CTA détaillés dans l'Annexe Liste des sites, sont donnés à titre indicatif. Toute modification de la tarification des Gestionnaires de Réseaux sera répercutée au Client. L'option tarifaire retenue par [REDACTED] pour chaque site est celle communiquée par les Gestionnaires de Réseaux.</p>			
Version Septembre 2022		Paraphe: [REDACTED]	Page 1

Vous contestez ces prix au motif que le fournisseur A ne vous a pas clairement informée de l'augmentation tarifaire par rapport à vos anciens prix et de son impact sur votre facturation.

En effet, le prix du kWh HT est passé de 0,02414 euro/kWh jusqu'au 31 octobre 2022 à 0,30285 euro/kWh à partir du 1^{er} novembre 2022, ce qui représente une multiplication par 10 du prix.

À ce titre, je vous informe qu'au moment du renouvellement de votre offre, les prix de marché du gaz naturel étaient particulièrement élevés et les fournisseurs n'avaient aucune visibilité sur l'évolution des prix sur les mois et années à venir. Ainsi, le fournisseur A a acquis la majorité de l'énergie à livrer par votre contrat à des prix élevés, ce qui explique les prix qui vous ont été proposés.

Depuis, les prix sur le marché du gaz naturel ont diminué, ce qui explique les prix nettement inférieurs à ceux du contrat conclu que vous avez pu constater sur mon comparateur.

Dans la mesure où les nouvelles conditions tarifaires ayant pris effet au 1^{er} novembre 2022 correspondent au contrat accepté et signé, je ne dispose d'aucun élément permettant de les remettre en cause.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a proposé de rallonger la durée de votre contrat jusqu'au 31 décembre 2027 et ce afin de pouvoir lisser vos prix et ainsi être en capacité de vous proposer une nouvelle offre au prix fixe de 0,11822 euro HT/kWh jusqu'à la nouvelle échéance.

Vous avez refusé cette proposition et souscrit un contrat auprès d'un autre fournisseur à partir du 1^{er} février 2024 afin de bénéficier d'un prix de fourniture de gaz naturel d'environ 0,06 euro HT/kWh.

Je vous informe que ce refus ne permet pas de trouver une solution amiable à votre litige. En outre, la résiliation anticipée de votre contrat avec le fournisseur A vous expose à la facturation de frais de résiliation anticipée. En effet, le contrat souscrit auprès du fournisseur A prévoyait des frais de résiliation anticipée en cas de changement de fournisseur avant la fin de votre contrat.

L'article 9.3 des Conditions Générales de Vente prévoit que « En cas de résiliation avant l'échéance du Contrat, le Client verse au fournisseur A, en sus des sommes visées à l'article 5 des présentes au titre de sa consommation d'énergie jusqu'à la date effective de résiliation de son Contrat, des frais de résiliation (ci-après « Frais de résiliation »). Ces Frais de résiliation correspondent à, et sont calculés de la manière suivante :

75% de la Consommation Prévisionnelle Estimée en kWh du ou des PCE résiliés par le Client sur la durée restant à courir du Contrat, multipliée par le Prix de Fourniture du Client intégrant le prix des CEE et, lorsque le Client a demandé à en bénéficier, des Garanties d'Origine. »

Selon mes calculs, deux ans de consommations estimés à 250 000 kWh par an aux nouveaux prix proposés par le fournisseur A représenteraient environ 35 000 euros HTT, contre 15 000 euros HTT environ chez votre nouveau fournisseur, soit un gain pour le Monastère d'environ 20 000 euros HTT.

Les frais de résiliation anticipée s'élèveront quant à eux à environ 110 000 euros HTT. Aussi, le gain de 20 000 euros HTT pour le Monastère que représente le changement de fournisseur aboutirait en réalité à une perte de 90 000 euros HTT.

À titre de comparaison, j'ai estimé le montant d'une résiliation anticipée chez votre nouveau fournisseur à environ 22 500 euros HTT. Vous pouvez toutefois le joindre afin d'avoir une estimation plus précise.

Par conséquent, dans une pure logique de médiation et à titre très exceptionnel, j'invite le fournisseur A à envisager d'annuler totalement ou partiellement les frais de résiliation anticipée si vous décidiez de quitter votre fournisseur actuel afin d'accepter l'avenant proposé au cours de la médiation.

En outre, je recommande au fournisseur A d'accorder au Monastère le dédommagement de 1 400 euros HT proposé au titre des désagréments occasionnés par le retard de facturation ayant entraîné l'émission de quatre factures entre avril et mai 2023 pour la période du 1^{er} décembre 2022 au 31 mars 2023.

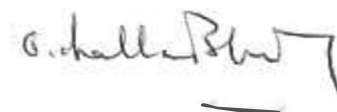
Le Monastère est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir, par simple message sur SOLLEN, dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que la solution proposée est acceptée.

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

Si le Monastère demeure insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, il garde 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.

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