

Madame C. B.

N°de dossier : **D2023-20809**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 29 mars 2024

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose votre société, X, au fournisseur A, concernant la facturation d'indemnités de résiliation anticipée prévue par votre contrat de fourniture de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Votre société (activité de carrossier) était titulaire, avec A (ex G.), depuis le 7 juin 2022, d'un contrat de fourniture de gaz naturel à prix fixe garanti sur une durée de deux ans, soit jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2024.

Vous contestez la facture de résiliation du 31 mars 2023, d'un montant de 16 052,91 euros TTC, dont 9 845,10 euros facturés au titre d'indemnités de résiliation anticipée (IRA). Vous considérez que votre société n'était pas soumise à la facturation de tels frais, votre contrat de fourniture de gaz incluant une clause de non-engagement de consommation. Vous indiquez également que les modalités de calcul du montant des IRA ont évolué en cours de contrat sans que le fournisseur ne vous en ait alertée, alors que c'est une condition essentielle du contrat. Vous sollicitez, à ce titre, l'annulation de ces frais.

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

**Vous avez résilié votre contrat auprès du fournisseur A seize mois avant son terme, fixé au 1<sup>er</sup> juillet 2024. Conformément aux conditions générales de vente (CGV) de votre contrat, des frais de résiliation anticipée ont été facturés. S'agissant d'une stipulation autorisée pour un contrat conclu à titre professionnel, je ne peux en remettre en cause le principe.**

**Cependant, les CGV du fournisseur A ont évolué en décembre 2022 avec notamment l'ajout d'une clause « MARK TO MARKET » prévoyant que les IRA seraient désormais calculées en fonction des prix de marché du gaz au jour de la résiliation, c'est-à-dire une fois l'énergie revendue par le fournisseur sur le marché. Il devenait donc impossible pour vous d'en déterminer le montant avant votre résiliation et ne pouvait donc vous permettre de choisir, en connaissance de cause, s'il était opportun ou non de changer de fournisseur de gaz.**

**Aussi, j'estime que cette nouvelle clause vous est inopposable pour ce qui concerne la référence à la clause « MARK TO MARKET », et que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement équivalent à l'écart entre le montant des IRA facturées et celui calculé sans l'application de la clause litigieuse.**

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

Ainsi que le prévoient les dispositions de l'article L. 442-2 du code de l'énergie, l'interdiction d'appliquer des indemnités au titre de la résiliation d'un contrat lors d'un changement de fournisseur ne concerne pas les contrats souscrits par des consommateurs finals non-domestiques.

L'hypothèse d'une résiliation anticipée est prévue à l'article 10.4 des conditions générales de vente (CGV) applicables à votre contrat. Or, vous avez résilié votre contrat avec A près de seize mois avant son échéance, ce qui rendait applicables des frais de résiliation anticipée.

Page 1 sur 5

Cependant, l'article 10.4 des CGV a fait l'objet d'une modification le 15 décembre 2022, avec une entrée en application le 15 janvier 2023, soit plus d'un mois avant la résiliation de votre contrat.

Le fournisseur A a justifié vous avoir transmis un courriel vous informant de la modification de ses conditions générales de vente, le 15 décembre 2022 (voir preuve d'envoi en annexe), pour une entrée en vigueur au 15 janvier 2023, respectant les dispositions de l'article 15.1 des conditions générales de vente jusqu'alors applicable<sup>1</sup>. Je constate cependant qu'aucune information complémentaire, insistant sur les modifications apportées à partir du 15 janvier 2023 sur le mode des calculs des IRA, ne vous a été délivrée.

Cette nouvelle clause déterminait de nouvelles modalités de calcul du montant des IRA en fonction du prix de revente du gaz naturel sur le marché, ce qui rendait le calcul du montant facturé impossible avant l'émission de la facture dédiée.

Ce montant n'est donc ni déterminé ni déterminable et j'estime qu'il n'est pas équitable de vous faire supporter un montant calculé sur ce principe.

Aussi, je considère que l'évolution des CGV, effective au 15 janvier 2023, pour ce qui concerne la clause MARK TO MARKET ne vous est pas opposable et que A devrait appliquer des frais de résiliation sans le complément au titre des prix de revente sur le marché du gaz.

	Mode de calcul des IRA effectif à partir du 15 janvier 2023
CGV	<p><i>10.4 Conséquences de la résiliation</i></p> <p>10.4.1 Sans préjudice des montants éventuellement dus par une Partie à l'autre au titre de l'Article 11 (<i>Responsabilité</i>), dans tous les cas de résiliation et quelle qu'en soit la cause, le Client sera redevable envers le Fournisseur d'un « Solde de Résiliation » au titre du Gaz fourni et non encore réglé et de toutes autres sommes dues par le Client au titre du Contrat jusqu'à la date de survenance de l'événement de résiliation ;</p> <p>10.4.2 Dans tous les cas de résiliation (à l'exception des cas de résiliation résultant d'un manquement du Fournisseur à ses obligations au titre du Contrat), le Client devra régler au Fournisseur cumulativement :</p> <p>10.4.2.1 D'une part ; Le montant le plus élevé entre (i) un forfait administratif de 250 (deux cent cinquante) euros, et (ii) une indemnité de résiliation de 5 (cinq) euros par mégawattheure appliquée à la consommation prévisionnelle du Contrat restant à fournir jusqu'au terme de la Période de Fourniture ou, si cette donnée n'est pas disponible, appliquée à la consommation annuelle de référence (CAR), le total étant divisé par 12 (douze) et multiplié par le nombre de mois restant à fournir jusqu'au terme de la Période de Fourniture.</p> <p>10.4.2.2 D'autre part ; Le "Mark to Market", s'il est positif, qui est égal à la multiplication de :</p> <p>a. la différence, à la date de prise d'effet de la résiliation, entre (i) le Prix Unitaire des Quantités Fixées et (ii) le prix auquel le Fournisseur, agissant comme un opérateur économique raisonnable, a revendu auprès d'un tiers à des conditions de marché les quantités de gaz correspondant aux Quantités Fixées mais non encore fournies à la date de prise d'effet de la résiliation,</p> <p>b. par les Quantités Fixées.</p>
Calcul	<p>Calcul du « Mark to Market » invérifiable Montant facturé : 9 845,10 euros HTVA *</p> <p>CAR = 218,589 MWh ; Mois restant : 16 IRA = (218,589X16/12)X5= 1 457,26 euros HTVA</p>

<sup>1 1</sup> Extrait de l'article 15.1 des CGV G. : « Toute modification des Conditions Générales sera portée à la connaissance du Client et, sauf contestation écrite du Client, entrera en vigueur au terme d'un délai de trente (30) Jours calendaires à compter de sa date de communication. »

Il ressort de ces modalités de calcul un écart de 8387,84 euros HTVA que le fournisseur devrait vous rembourser.

Vous avez indiqué, lors de votre réclamation, contester la facturation des indemnités de résiliation anticipée, au motif que votre contrat faisait apparaître une clause de non-engagement de consommation.

Or, le principe des IRA est déterminé à partir d'une durée d'engagement et d'une consommation annuelle de référence, sans lien avec des engagements de quantités de consommations dont il peut résulter par ailleurs des mécanismes de pénalités distincts des IRA.

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

- **d'annuler 8 387 euros facturés au titre des IRA ;**
- **de mettre en place, si cela est nécessaire, un plan d'apurement, adapté à vos capacités de remboursement, afin de vous permettre de régler le solde restant dû.**

**Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette, selon les modalités convenues avec A.**

**Sur un plan plus général, je recommande à l'ensemble des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, et en particulier au fournisseur A de prévoir des modalités de calcul des indemnités de résiliation anticipée, transparentes et compréhensibles, permettant au consommateur d'en déterminer le montant à tout moment, afin qu'il puisse choisir de changer de fournisseur en connaissance de cause.**

**Je recommande également au fournisseur A de se conformer à une pratique que j'ai déjà recommandée à l'ensemble des fournisseurs consistant à insérer dans les conditions particulières de vente applicables aux clients professionnels, une mention spécifique et explicite, rappelant l'existence et les modalités de calcul des frais facturés si le contrat est résilié avant son terme ; cette information doit être accompagnée d'une illustration chiffrée de nature à permettre au client d'évaluer le montant des frais de résiliation auxquels il s'expose en cas de résiliation anticipée de son contrat.**

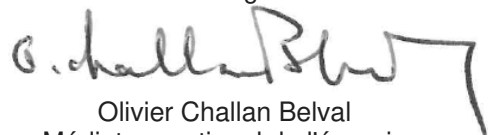
La solution ci-dessus met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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 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 : A

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

## **Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie**

### **Quelle est la portée des recommandations de solutions du médiateur national de l'énergie ?**

Les parties à la médiation n'ont pas l'obligation d'appliquer les recommandations de solution du médiateur national de l'énergie.

Si le litige perdure, chaque partie peut agir en justice pour défendre ses droits et vous pouvez être assigné en justice par le fournisseur et/ou le distributeur.

**Attention**, en cas d'impayés, votre énergie peut être restreinte, voire suspendue en application du contrat qui vous lie à l'opérateur.

### **Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?**

Vous pouvez vous trouver dans l'une des situations suivantes :

1) *Le fournisseur et/ou le distributeur n'applique(nt) pas la recommandation.*

Ex : le médiateur a demandé au distributeur de réduire la durée du redressement qui vous est appliquée, ce qu'il refuse de faire.

2) *La solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas.*

Ex : le montant du dédommagement recommandé par le médiateur vous paraît insuffisant.

Vous pouvez agir en justice pour défendre vos droits, sous réserve des règles de prescription en vigueur (cf. page suivante : « *Saisir la juridiction compétente* » ).

L'assistance d'une protection juridique, si vous en disposez, peut être sollicitée.

## **SAISIR LA JURIDICTION COMPÉTENTE**

### **Vous êtes un particulier ou un non-professionnel :**

**Vous devez saisir le tribunal judiciaire, ou le tribunal de proximité<sup>2</sup>.** Pour déterminer quel est le tribunal à saisir, vous pouvez consulter le site internet des pouvoirs publics à l'adresse suivante : <https://www.justice.fr/recherche/annuaires>, ou appeler « Allô service public » au 3939 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe).

Si la demande n'excède pas 5 000 euros, vous pouvez saisir le tribunal par voie de **requête** ; au-delà de 5 000 euros, la demande en justice devra être faite par **assignation**, qui est un acte établi et délivré par un huissier de justice<sup>3</sup>.

La représentation par avocat est obligatoire lorsque le litige porte sur une somme supérieure à 10 000 euros<sup>4</sup>. L'aide juridictionnelle peut vous être accordée, en fonction de vos ressources<sup>5</sup>.

### **À savoir :**

- Il est conseillé de préparer un dossier, présentant les faits, vos arguments et chiffrant les demandes, justificatifs à l'appui. Il est de votre intérêt, dans la plupart des cas, en particulier lorsque votre facturation doit être révisée, d'assigner simultanément le fournisseur avec lequel le contrat a été souscrit ainsi que le distributeur concerné (ENEDIS ou GRDF).
- **Vous devrez notamment justifier d'une tentative de règlement amiable de votre litige (par exemple votre recours au médiateur national de l'énergie) au moment de la saisine : si vous ne le faites pas, votre demande en justice sera irrecevable.**
- La juridiction compétente est celle du domicile ou du siège social du défendeur. Toutefois, vous pouvez saisir le tribunal du lieu d'exécution du contrat de fourniture d'énergie, c'est-à-dire le logement ou local concerné. Les consommateurs personnes physiques peuvent choisir le tribunal où ils demeuraient au moment de la conclusion du contrat ou le lieu de survenance du fait dommageable (article R.631-3 du code de la consommation).

### **Vous êtes un professionnel :**

Le tribunal compétent est le tribunal de commerce si vous êtes commerçant. Les professions libérales, les artisans et les agriculteurs, relèvent du tribunal judiciaire, ou du tribunal de proximité s'il y en a un dans votre commune.

Le tribunal compétent est celui du siège social du défendeur ou du lieu d'exécution du contrat. Entre commerçants, les clauses attributives de compétence sont licites. Il convient donc de se reporter à ce qui est prévu au contrat.

**ATTENTION : Si la juridiction ne statue pas en votre faveur, vous pouvez dans certains cas être condamné aux dépens (frais de procédure, article 695 du code de procédure civile) ainsi qu'aux frais exposés par votre adversaire pour assurer sa défense, notamment ses honoraires d'avocat (article 700 du code de procédure civile.)**

### **En savoir plus :**

- [www.justice.fr](http://www.justice.fr) : plus d'informations sur la procédure devant les tribunaux.
- Et aussi : Maisons de la justice et du droit ; chambres de commerce et d'industrie ; syndicats professionnels.

---

<sup>2</sup> À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, les tribunaux de grande instance et les tribunaux d'instance disparaissent. Dans les communes où existaient un tribunal de grande instance et un tribunal d'instance, il n'existe désormais plus qu'un seul tribunal, le « tribunal judiciaire ». Dans les communes où n'existait qu'un tribunal d'instance, celui-ci est désormais appelé « tribunal de proximité ».

<sup>3</sup> Article 750 du code de procédure civile.

<sup>4</sup> Article 761 du code de procédure civile.

<sup>5</sup> Plus de renseignements à cette adresse : <https://www.justice.fr/simulateurs/aide-juridictionnelle>