

Paris, le 13 décembre 2024

Dossier suivi par :

Tél. :

N° de dossier : **D2024-11905**

(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 la facture de régularisation du 11 juillet 2024, d'un montant de 179,09 euros TTC, après déduction des mensualités réglées, pour un total de 2 744,18 euros.

Vous estimez que votre contrat aurait dû être reconduit, en octobre 2019 et en octobre 2023, sur la base d'une durée de 4 ans, et à des prix correspondant à ceux souscrits en octobre 2015.

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

Le 5 octobre 2015, vous avez souscrit avec le fournisseur A un contrat à prix fixe pendant 4 ans. Le fournisseur A ne vous a pas envoyé de courrier de renouvellement vous informant de nouvelles conditions tarifaires et/ou d'une durée de renouvellement du contrat avant son échéance. Ce dernier a ainsi été renouvelé tacitement sur la base de prix identiques à ceux souscrits, mais pour une durée indéterminée, conformément aux articles 1 214 et 1 215 du code civil.

Conformément à l'article L. 224-10 du code de la consommation, à partir du 5 octobre 2015, le fournisseur A pouvait faire évoluer les prix applicables à votre contrat à tout moment, à condition de vous en informer au moins un mois avant. Ainsi, le 6 septembre 2023, le fournisseur A vous a envoyé un courrier présentant de nouvelles conditions tarifaires applicables à votre contrat de gaz à partir du 15 octobre 2023, faisant évoluer votre offre à prix fixe vers une offre à prix indexés sur le Prix Repère de Vente de gaz naturel publié par la commission de régulation de l'énergie (CRE) sur une durée de 12 mois.

La grille tarifaire jointe à votre contrat mentionnait des prix applicables « à compter du 01/10/2023 ». Or, des prix supérieurs à ceux annoncés ont été appliqués à votre facturation à compter du 15 octobre 2023

Le fournisseur mentionnait en effet, dans son courrier de renouvellement, que les prix annoncés le 6 septembre 2023, censés entrer en vigueur au 15 octobre, étaient « susceptibles d'évoluer d'ici la date d'entrée en vigueur de la nouvelle offre - en cas d'évolutions légales et réglementaires ou dans l'hypothèse d'une variation de l'indice d'indexation ».

Page 1 sur 7

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.

Cette information serait plus lisible si le fournisseur la faisait également figurer sur sa grille tarifaire annonçant des prix en vigueur « à compter du 1^{er} octobre 2023 ».

En conséquence, je recommande au fournisseur A d'améliorer l'information sur ses prix de vente. Cette amélioration doit en particulier porter sur les grilles tarifaires qui doivent expressément mentionner, comme sur les courriers de renouvellement, que les prix annoncés sont susceptibles d'évoluer entre la date à laquelle ils sont affichés et la date d'entrée en vigueur du contrat, en fonction des variations de l'indice d'indexation ou de toute évolution légale ou réglementaire qui interviendraient dans ce délai.

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

LES PRIX FACTURÉS PAR LE fournisseur A

- **Les prix initiaux applicables à votre contrat**

Lors de votre souscription, le 5 octobre 2015, vous bénéficiez d'un prix hors taxes (HT) du kWh fixe uniquement révisable à la baisse pendant 4 ans.

Au terme de la période de 4 ans le 5 octobre 2019, le fournisseur A a maintenu le prix de 0,04060 euro HT/kWh. Ce prix a été appliqué jusqu'au 14 octobre 2023.

En effet, le fournisseur A a reconnu qu'« à la suite d'un dysfonctionnement, le renouvellement du contrat de Monsieur S ne s'est pas généré comme prévu. Durant cette prolongation d'offre, le prix du kWh facturé est resté inchangé. »

Vous estimez que votre contrat d'une durée de 4 ans a été reconduit le 5 octobre 2019 pour une période de 4 ans qui s'est achevée le 4 octobre 2023, date à laquelle vous considérez que votre contrat a été tacitement reconduit une nouvelle fois pour une durée et à des prix identiques à ceux mentionnés dans votre contrat.

Or, les conditions particulières de vente (auxquelles renvoient les conditions générales de vente pour la durée du contrat renouvelé) précisent que le contrat se renouvelle tacitement, sans préciser de durée.

Par ailleurs, l'article 1214 du code civil dispose que « le renouvellement donne naissance à un nouveau contrat dont le contenu est identique au précédent mais dont la durée est indéterminée ».

L'article 1215 du code civil dispose qu'« à l'expiration du terme d'un contrat conclu à durée déterminée, les contractants continuent d'en exécuter les obligations, il y a tacite reconduction. Celle-ci produit les mêmes effets que le renouvellement du contrat. »

En conséquence, dès lors que le contrat a été renouvelé pour une durée indéterminée, le fournisseur A pouvait modifier ses conditions contractuelles et tarifaires, à tout moment, moyennant le respect des dispositions de l'article

L. 224-10 du code de la consommation, qui dispose :

« Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible.

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement. »

Je ne peux donc remettre en cause le principe de cette évolution tarifaire ni considérer que votre contrat a tacitement été reconduit le 4 octobre 2023 pour une période de 4 ans jusqu'en octobre 2027 au prix de 0,04060 euro HT/kWh.

Enfin, je constate que le prix du kWh dont vous avez bénéficié (0,04060 euros HT) entre 2015 et 2023 était très inférieur aux prix en vigueur sur le marché, en particulier en 2021 et 2022. En effet, le tarif réglementé de vente (TRV) du gaz naturel sur la période précitée a significativement évolué, passant de 0,0343 euro HT/kWh en janvier 2021 à 0,0643 euro HT/kWh en janvier 2022 (soit une augmentation de 87%) pour votre classe de consommation (B2i).

- **L'évolution tarifaire du 15 octobre 2023**

Le fournisseur A vous a adressé un courrier le 6 septembre 2023, soit 39 jours avant l'évolution du prix applicable à votre contrat de gaz naturel, prévue pour le 15 octobre 2023. Ce délai est conforme aux dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation, qui prévoit un délai d'un mois.

Vous avez basculé vers une offre « Énergie éco-indexée protection + » à compter du 15 octobre 2023, vous permettant de bénéficier de prix du kWh HT indexés sur le prix repère de vente de gaz naturel publié par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE¹).

Le fournisseur a transmis à mes services une preuve d'envoi de ce courrier :

CONFIRMATION D'ENVOI DE DOCUMENT	
<u>BP</u>	0020546304
<u>Email</u>	
<u>Canal Distribution</u>	COURRIER
<u>Energie</u>	GAS
<u>Id Doc</u>	OML-2023090400944721
<u>Document</u>	RENEW_HAUSSE_G
<u>Date</u>	06/09/2023
<u>Statut</u>	Envoyé
<u>Type Affranchissement</u>	G4
NB : si "valeur null" alors le document a été envoyé par email	

Je ne peux pas remettre en cause l'envoi de ce courrier, attesté par les éléments transmis par le fournisseur A en cours de médiation.

J'estime que l'information présentée dans le courrier envoyé le 6 septembre 2023 (dont un extrait est reproduit ci-après) était suffisamment claire pour vous permettre d'apprécier le niveau d'évolution des prix proposés par le fournisseur A car il mentionnait les anciens et les nouveaux prix HT du kWh, et précisait le niveau d'évolution (en %) par rapport aux anciens prix pour attirer votre attention sur la forte augmentation qui s'appliquerait à compter du 15 octobre 2023.

¹ Jusqu'à sa suppression le 1^{er} juillet 2023, le TRV de gaz naturel évoluait tous les mois, mais en raison de l'augmentation du prix du gaz naturel depuis 2021 sur le marché de l'énergie, il a été gelé entre novembre 2021 et décembre 2022. Ayant augmenté le 1^{er} janvier 2023, il a été gelé à ce niveau jusqu'à sa suppression le 1^{er} juillet 2023. À compter du 1^{er} juillet 2023 la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) publie mensuellement un prix repère de vente de gaz naturel.

En outre, le fournisseur A a réévalué le montant de vos mensualités, de 174,56 à 294,77 euros, en octobre 2023, afin de prendre en compte les nouveaux prix applicables.

Pour autant, la grille de prix du 6 septembre 2023 n'a pas été appliquée à votre facturation.

En effet, le prix facturé à compter du 15 octobre 2023 s'est élevé à 0,08433 euro HT/kWh, alors que celui de 0,07668 euro HT/kWh était annoncé sur la grille tarifaire jointe au courrier de renouvellement du 6 septembre 2023.

Cela s'explique par l'indexation de vos prix, sur l'évolution mensuelle des Prix Repères de vente de gaz naturel de la CRE, conformément à l'information communiquée le 6 septembre 2023.

Le tableau récapitulatif de l'offre en page 1 du courrier d'information indique en effet que le prix de l'offre de renouvellement est de 0,07668 euro HT/kWh.

Or, un double astérisque (« Offre renouvelée** ») renvoie à la mention suivante : « **prix de votre abonnement et du kWh susceptibles d'évoluer d'ici la date d'entrée en vigueur de la nouvelle offre - en cas d'évolutions légales et réglementaires ou dans l'hypothèse d'une variation de l'indice d'indexation. »

Les mentions vers lesquelles renvoyaient ces astérisques étaient libellées dans une taille de caractère (9) qui est considérée comme lisible.

	Offre actuelle*	Offre renouvelée**	Evolution
Nom de l'offre	Astucio Protection	Energie Eco indexée Protection+	OUI
Durée	48 mois	12 mois	OUI
Type d'offre	FIXE	INDEXEE	OUI
Prix de l'abonnement (en € HT / an)	280,23	231,48	-17,40%
Prix du kWh (en € HT)	0,04060	0,07668	88,87%

***prix de votre abonnement et du kWh susceptibles d'évoluer d'ici la date d'entrée en vigueur de la nouvelle offre - en cas d'évolutions légales et réglementaires ou dans l'hypothèse d'une variation de l'indice d'indexation.*

Cependant, la grille tarifaire jointe au courrier d'information mentionnait en page 3 un prix de 0,07668 euro HT/kWh « applicable à compter du 01/10/23 » :

L'offre

Grille tarifaire en vigueur à compter du 01/10/2023

Prix gaz

Tarif	Consommation annuelle	Abonnement €/an		Consommation €/kWh	
		HT	TTC ⁽¹⁾	HT	TTC ⁽¹⁾
Cuisson/Eau chaude	< 4 MWh	109,52	126,55	0,08929	0,11719
Chauffage	>= 4 MWh	231,48	280,60	0,07668	0,10206

* Prix du kWh HT et de l'abonnement HT indexés sur le Prix Repère de Vente de gaz naturel publié par la CRE.

Pack Protection + (3,99€ / mois)
 Vous bénéficiez de l'assistance Chaudière, Gaz, Plomberie et Électricité facturée à 3,99€ TTC/mois.

Afin d'éviter toute incompréhension, il aurait été utile que le fournisseur A précise également sur la grille tarifaire que le prix était susceptible d'évoluer avant l'entrée en vigueur du contrat.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder une facilité de paiement, comme proposé, pour le règlement de votre solde restant dû ; il conviendrait le cas échéant qu'il vous contacte afin de la mettre en place.

En conséquence, je recommande au fournisseur A d'améliorer l'information sur ses prix de vente. Cette amélioration doit en particulier porter sur les grilles tarifaires qui doivent expressément mentionner, comme sur les courriers de renouvellement, que les prix annoncés sont susceptibles d'évoluer entre la date à laquelle ils sont affichés et la date d'entrée en vigueur du contrat, en fonction des variations de l'indice d'indexation ou de toute évolution légale ou réglementaire qui interviendraient dans ce délai.

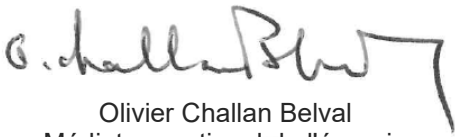
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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 contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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