

Madame et Monsieur R

Paris, le 8 février 2024

N°de dossier : **D2023-20204**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A le 13 novembre 2018, à prix fixe, d'une durée de deux ans. Votre contrat a été renouvelé le 23 novembre 2020, sur la base d'une nouvelle offre à prix fixe, également d'une durée de 2 ans mais sur la base d'un prix du kWh plus élevé que vous contestez.

Ce nouveau prix est pris en compte par la facture de résiliation du 4 juin 2023 (6 221,89 euros après déduction de vos mensualités de 1 812,87 euros TTC).

Vous indiquez ne pas avoir été informés du renouvellement de votre contrat, ainsi que du prix appliqué à votre consommation. Vous précisez avoir résilié votre contrat à la suite de la réception d'un courriel le 15 mai 2023 vous informant que vos mensualités devaient passer de 201,43 à 1 146,13 euros par mois.

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

Le fournisseur A a indiqué qu'un courriel, respectant le préavis d'un mois prévu par l'article L.224-10 du code de la consommation, vous avait été envoyé. Vous avez précisé ne pas avoir reçu ce courriel, dont le contenu ne souligne aucunement la hausse des prix à laquelle vous exposait la nouvelle offre (prix multiplié par plus 8 : de 0,0258 à 0,223 euro HT/kWh).

Le fournisseur A a transmis une copie du courriel émis le 21 septembre 2022 concernant l'échéance de votre contrat, sur lequel figure la grille tarifaire en pièce jointe.

Vous avez indiqué que jusqu'à novembre 2022, vous receviez les communications du fournisseur A par voie postale et non électronique. Le fournisseur A se doit donc de justifier que vous aviez donné votre accord pour recevoir les informations par courriel et non par courrier. À défaut, l'évolution ne vous serait pas opposable.

En tout état de cause, quand bien même auriez-vous reçu ce courriel, je constate qu'il manquait de clarté quant à la répercussion sur votre facturation des nouveaux prix proposés et pouvait prêter à confusion. En outre, la réévaluation de vos mensualités a été effectuée tardivement par le fournisseur A. Vous avez d'ailleurs résilié votre contrat dès que vous avez été en mesure de connaître l'évolution de vos mensualités.

Il conviendrait donc que le fournisseur A vous accorde un dédommagement.

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

LES PRINCIPES APPLICABLES LORS DE LA RECONDUCTION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉNERGIE

À l'issue d'une période d'engagement, un fournisseur peut faire évoluer ses prix. Il lui revient toutefois d'adresser à son client, au plus tard un mois avant la date de reconduction, une information visant à lui communiquer les nouveaux prix.

L'article L.224-10 du code de la consommation qui encadre les évolutions des conditions contractuelles et tarifaires, précise en effet : *« 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 note par ailleurs que les conditions relatives au caractère transparent et compréhensible de l'information apportée lors de la modification d'un contrat ont été étendues au gaz naturel depuis le 1^{er} juillet 2023. Par ailleurs, l'article 1104 du code de procédure civile qui prévoit que les contrats doivent être formés et exécutés de bonne foi. J'en déduis qu'avant même l'entrée en vigueur du texte précité, les fournisseurs devaient informer leurs clients de manière claire et compréhensible lorsque les prix évoluaient de manière importante.

Les courriers ou courriels doivent être clairs et compréhensibles, d'autant plus que les prix sont élevés. L'information devrait mentionner :

- les anciens prix et en précisant un pourcentage d'évolution ;
- le contexte économique justifiant l'évolution tarifaire ;
- le comparateur d'offres proposé par Energie-Info le site des pouvoirs publics dont je suis en charge afin que vous puissiez comparer la proposition qui vous est faite avec des offres concurrentes.

Enfin, une évolution des prix ayant un impact sur la facture finale, elle doit, en cas de mensualisation, s'accompagner simultanément d'une hausse des mensualités.

L'ENVOI DE L'INFORMATION PAR COURRIEL

Il appartient au fournisseur A d'apporter la preuve que vous aviez accepté de recevoir tout projet de modification de votre contrat par voie électronique.

Si le fournisseur A n'est pas en mesure de transmettre ces éléments, il devra facturer l'ensemble de votre consommation sur la base des prix en vigueur avant le renouvellement de votre contrat en novembre 2022, ce qui représente une différence de 7 033 euros TTC.

Si en revanche, la preuve est rapportée que vous aviez choisi un mode de communication par voie électronique, il devra vous accorder un dédommagement au titre de l'absence de communication d'une information claire et compréhensible dans le courriel qui vous a été adressé le 21 septembre 2022. Dans ce cas, les développements suivants ont vocation à s'appliquer.

L'ÉVOLUTION DU CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL

Votre contrat a été renouvelé le 23 novembre 2022, pour une période de deux ans. À cette occasion, le prix du kWh est passé de 0,0258 euro HT à 0,223 euro HT au 23 novembre 2022 soit une multiplication par plus de 8 du prix appliqué.

Au titre de la facture litigieuse du 4 juin 2023 (6 221,89 euros TTC déduction faite des prélèvements effectués) vous avez réglé 1 812,87 euros au titre des mensualités.

Le fournisseur A a indiqué vous avoir envoyé un courriel, le 21 septembre 2022, vous informant des nouveaux prix applicables à compter du 23 novembre 2022, soit plus d'un mois avant la date de renouvellement de votre contrat.

Vous contestez avoir reçu ce courriel.

À cet effet, le fournisseur A m'a transmis le courriel ainsi que la grille tarifaire qui vous ont été adressés le 21 septembre 2022 ainsi que sa preuve d'envoi :

OBJET : RENOUELEMENT TACITE DE VOTRE CONTRAT

Bonjour,

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et nous vous remercions de votre confiance !

Votre contrat de fourniture de gaz arrive à échéance le : 23/11/2022 et se renouvelle ensuite par tacite reconduction¹.

Pour vous remercier de votre fidélité, nous avons le plaisir de procéder au renouvellement de votre contrat aux conditions suivantes :

| Mon Contrat Serein à Prix Fixe ² | | | | |
|---|--|--------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Consommation estimée (kWh) | Montant de l'abonnement annuel (€ TTC ³) | Prix du kWh (€ HT) | Prix du kWh (€ TTC ³) | Budget Annuel estimé (€ TTC) |
| 40 166 | 307,35 | 0,223 | 0,2776901 | 11 461,13 |

Les tarifs proposés sont optimisés en fonction de vos tranches de consommation.

Je ne peux donc pas remettre en cause l'envoi de ces documents.

En premier lieu, je note que ce courrier contient une information erronée :

¹ En application de l'article L215-1 du code de la consommation vous disposez d'un délai d'un mois jusqu'à la date d'échéance de votre contrat pour vous opposer, à son renouvellement. A défaut de manifestation de votre part dans le délai susvisé, votre contrat sera reconduit tacitement aux conditions définies ci-avant.

En effet, un consommateur peut résilier son contrat à tout moment ainsi que prévu à l'article L. 224-14 du code de la consommation. Le fournisseur A n'ayant pas respecté cette disposition, qui s'applique quelle que soit l'énergie concernée, je signale cette affaire à la DGCCRF (DDPP de l'Hérault).

Pour rappel, le prix du kWh a été multiplié par plus de 8.

Le fournisseur A a mentionné le budget annuel mais n'en a pas immédiatement tiré les conséquences quant à la nécessaire réévaluation de vos mensualités.

En effet, le fournisseur A vous a adressé un nouvel échéancier de paiement le 15 mai 2023. Le montant de vos mensualités est en effet passé de 201,43 euros TTC à 1 146,13 euros TTC. C'est à la suite de la réception de cet échéancier, que vous avez pris la décision de changer de fournisseur.

A cet égard, le fournisseur A a indiqué que : « *Nous précisons que les échéanciers sont recalculés à date de facturation, ce qui est une pratique courante chez beaucoup de fournisseurs d'énergies par souci technique et de gestion des flux clients. Afin de vous éviter une facture de régularisation trop conséquente, nous avons travaillé sur un système d'alerte de budget lié à la hausse des prix, c'est la raison pour laquelle un nouvel*

échancier a été adressé à M. R en mai, afin de lui éviter une facture de régularisation trop importante. »

Or le fournisseur A aurait dû vous alerter et vous proposer de réévaluer vos mensualités dès la modification de votre contrat.

Dans ce contexte, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement, tenant compte notamment des prix les plus raisonnables (via des offres de fourniture de gaz naturel qui étaient indexées sur les TRV et à leur niveau), en vigueur pour votre commune (Zone Tarifaire 1) et votre classe de consommation (B2i) de 0,0643 euro HT/kWh jusqu'au 1^{er} janvier 2023, puis de 0,0779 euro HT / kWh.

Vous trouverez ci-dessous un tableau présentant un calcul de l'écart de facturation entre le prix du kWh facturé par le fournisseur A, en option tarifaire BASE, à partir du 23 novembre 2022, et celui dont vous auriez pu bénéficier si vous aviez souscrit une offre à un niveau identique au tarif réglementé, pour une option tarifaire B2i, adaptée à votre niveau de consommation :

| Mois | kWh facturés | Prix appliqués par le fournisseur A (en euros HTT) | TRV (en euros HTT) | Ecart en euros TTC |
|---------|--------------|--|--------------------|--------------------|
| nov-22 | 3916 | 0,223 | 0,0643 | 745,76 |
| déc-22 | 6041 | 0,223 | 0,0643 | 1150,45 |
| janv-23 | 5748 | 0,223 | 0,0779 | 1000,84 |
| févr-23 | 5364 | 0,223 | 0,0779 | 933,98 |
| mars-23 | 4667 | 0,223 | 0,0779 | 812,62 |
| avr-23 | 2964 | 0,223 | 0,0779 | 516,09 |
| mai-23 | 1022 | 0,223 | 0,0779 | 177,95 |
| | | | | 5337,69 |

Au cours de l'instruction de votre litige, le fournisseur A a proposé « L'application d'un geste commercial de 30% sur le prix hors taxe du Kwh, à date du renouvellement, sur la facture F0077884 pour une remise d'un montant de total de 2 170,29 euros TTC.»

Cette proposition devrait à mon sens être réévaluée et représenter 50% de l'écart ci-avant évalué.

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

- de vous contacter afin de mettre en place, le cas échéant, une facilité de paiement ;
- si le fournisseur A n'est pas en mesure de transmettre la preuve que vous aviez opté pour un mode de communication par voie électronique, il devrait facturer l'ensemble de votre consommation sur la base des prix en vigueur avant le renouvellement de votre contrat en novembre 2023, ce qui représente une différence de 7 033 euros TTC, incluant le dédommagement proposé de 2 170,29 euros TTC ;
- si en revanche, le fournisseur A est en capacité de transmettre ces éléments, je recommande qu'il vous accorde :
 - un dédommagement de 2 668,84 euros TTC représentant 50% l'écart entre le prix appliqué et les TRV au titre de l'information insuffisante lors du renouvellement de votre contrat incluant le dédommagement proposé de 2 170,29 euros TTC ;
 - un dédommagement complémentaire de 300 euros TTC, au titre de la réévaluation tardive du montant de vos mensualités.

Enfin, je vous invite à accepter cette solution et à régler votre solde auprès du fournisseur A.

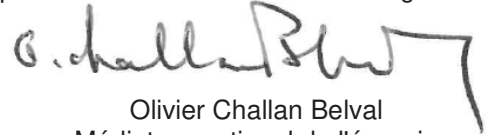
Vous êtes libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 insatisfaits 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie