

Madame et Monsieur B

Paris, le 1<sup>er</sup> mars 2024

N°de dossier : **D2023-22440**  
(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 25 octobre 2019, à prix fixe, d'une durée d'un an. Votre contrat étant arrivé à échéance, il a été renouvelé le 1<sup>er</sup> novembre 2020, sur la base d'une offre proposant les mêmes prix fixes mais d'une durée de 2 ans. Aussi, votre contrat a été renouvelé le 1<sup>er</sup> novembre 2022, sur la base d'une nouvelle offre également à prix fixe et d'une durée de 2 ans mais avec un prix du kWh plus élevé que vous contestez.

Il apparaît sur la facture de résiliation émise par le fournisseur A le 11 juillet 2023 (3 947,45 euros TTC, après déduction de vos mensualités de 1 865,97 euros). Vous précisez avoir résilié votre contrat à la suite de la modification du montant des échéances prélevées mensuellement sur votre compte bancaire.

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.**

**Cependant, l'adresse électronique utilisée par le fournisseur A le 1<sup>er</sup> septembre 2022 était erronée, ce que le fournisseur A a confirmé. Aussi, vous n'avez pas été informé du renouvellement de votre contrat et des prix appliqués.**

**J'ajoute à cela que ce n'est qu'en juin, soit plus de six mois plus tard, que le fournisseur A vous a proposé d'adapter vos mensualités à cette hausse des prix. C'est cette information qui vous a fait réagir.**

**Aussi, compte tenu de l'erreur sur l'adresse électronique utilisée, le fournisseur A devrait refacturer l'ensemble de la consommation mise à votre charge à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2022 sur la base des prix en vigueur avant le renouvellement, ou vous accorder un dédommagement d'un montant équivalent. L'article L. 224-10 n'ayant pas été respecté je signale cette affaire à la DGCCRF via la DDPP.**

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

Votre contrat a été renouvelé le 1<sup>er</sup> novembre 2022, pour une période de deux ans. À cette occasion, le prix du kWh est passé de 0,02554 euro HT à 0,223 euro HT soit une multiplication par plus de 8 du prix appliqué.

Au titre de la facture litigieuse du 11 juillet 2023 (3 948,45euros TTC déduction faite des prélèvements effectués) vous avez réglé 1 865,97 euros au titre des mensualités.

Le fournisseur A a indiqué vous avoir envoyé un courriel, le 1<sup>er</sup> septembre 2022, vous informant des nouveaux prix applicables à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2022 soit plus d'un mois avant la date de renouvellement de votre contrat.

Vous contestez avoir reçu ce courriel. Vous avez indiqué ne pas avoir opté pour un mode de communication des informations par voie électronique.

Or je note que vous aviez choisi un mode de communication des informations relatives à votre contrat par voie électronique, notamment pour les échéanciers de paiement, de sorte que je ne peux pas distinguer le mode de communication des échéanciers de paiement et des informations relatives aux évolutions de votre offre.

Au demeurant, vous indiquez que l'adresse électronique sur laquelle le fournisseur A a envoyé le courriel n'était plus utilisée et que vous aviez formulé une demande de modification de l'adresse électronique associée à votre contrat.

Je constate que l'adresse électronique utilisée par le fournisseur A est « zxxxx@bbox.fr ». Or, l'ensemble des communications qui vous ont été adressées étaient envoyées à l'adresse « oxxxx@yahoo.fr », et ce depuis septembre 2020. Le fournisseur A a admis que l'adresse de contact utilisée à partir du 2 juillet 2021 était par erreur votre ancienne adresse.

En effet, il a précisé que : « *Nous tenons à préciser que nous avons effectivement, à la demande de notre cliente, effectué les modifications concernant son adresse électronique. Néanmoins par suite d'un transfert de nos fichiers client vers notre nouveau logiciel, l'adresse email d'origine est remontée sur la fiche client de Mme B.* »

En conséquence, vous n'avez pas eu connaissance du courriel qui vous a été adressé qui vous informait de l'évolution de vos prix, le fournisseur A ayant utilisé une adresse mail obsolète.

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

Dans ce contexte, j'estime que le fournisseur A devrait refacturer l'ensemble de votre consommation sur la base des prix en vigueur avant le 1<sup>er</sup> novembre 2022, au regard de l'envoi du courriel sur une adresse électronique obsolète.

Vous trouverez ci-dessous un tableau présentant un calcul de l'écart de facturation entre le prix du kWh facturé par le fournisseur A, à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2022, et celui en vigueur avant le renouvellement de votre contrat :

Mois	kWh facturés	Prix appliqués par fournisseur A (en euros HTT)	Prix en vigueur avant le 01/11/22 (en euros HTT)	Ecart en euros TTC
Du 1er novembre 2022 au 1er juillet 2023	19638	0,223	0,02554	4653,26
				4653,26

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 XXXX pour une remise d'un montant de total de 1 577,34 euros TTC* ».

Si cette proposition allait dans le bon sens, elle devrait à mon sens être réévaluée et représenter 100% de l'écart ci-avant évalué, soit 4 653,26 euros TTC, le fournisseur A ayant reconnu que l'adresse était erronée.

Enfin, à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2022 et jusqu'au 30 juin 2023, les consommateurs ayant souscrit un contrat ou dont leur contrat a été renouvelé après le 1<sup>er</sup> septembre 2022 sont éligibles aux dispositions relatives au bouclier tarifaire. Cependant les fournisseurs peuvent déjà l'avoir intégré dans leurs prix. Aussi, il appartient au fournisseur A de justifier de l'application de ces dispositions à vos consommations entre le 1<sup>er</sup> septembre 2022 et la résiliation de votre contrat.

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

- **vous contacter afin de mettre en place, le cas échéant, la facilité de paiement proposée ;**
- **vous accorder un dédommagement de 4 653,26 euros TTC, incluant le dédommagement proposé de 1 577,34 euros TTC et les éventuelles déductions appliquées au titre du bouclier tarifaire.**

**Enfin, je vous invite à accepter cette solution et à régler, le cas échéant, votre solde auprès du 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 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