

Monsieur J

Paris, le 27 mai 2024

Tél. : 01.44.94.66.60

N° de dossier : **D2023-25483**

(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 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 26 octobre 2019, à prix fixe. Ce contrat a été renouvelé le 3 novembre 2020, sur la base d'une nouvelle offre à prix fixe, d'une durée de deux ans. Votre contrat étant arrivé à échéance, il a été renouvelé le 3 novembre 2022 sur la base d'un prix du kWh plus élevé.

Vous contestez le prix du kWh facturé à partir du 3 novembre 2022, notamment dans la facture de régularisation émise par le fournisseur A le 31 août 2023 de 2 509,03 euros TTC à payer, après déduction de vos mensualités de 887,92 euros. Vous précisez avoir résilié votre contrat après la réception de la facture émise en août 2023. Vous contestez l'envoi par courriel des informations relatives au renouvellement de votre contrat.

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.**

**Le courriel émis le 2 septembre 2022 précisait les prix facturés à compter du 3 novembre 2022. Son contenu ne soulignait pas la hausse des prix à laquelle vous exposait la nouvelle offre (prix multiplié par plus 8,5 : de 0,02554 à 0,223 euro HT/kWh).**

**Je constate que ce courriel manquait de clarté quant à la répercussion sur votre facturation des nouveaux prix proposés et pouvait prêter à confusion. En outre, le fournisseur A n'a pas réévalué le montant de vos mensualités.**

**Vous avez d'ailleurs résilié votre contrat dès que vous avez été en mesure de connaître la répercussion sur votre facturation des nouveaux prix.**

**En outre, vous avez indiqué ne pas avoir reçu ce courriel. Vous avez précisé ne pas avoir accepté de recevoir ces informations par courriel.**

**Le fournisseur A ne m'a pas apporté la preuve que vous aviez opté pour un mode d'envoi de tout projet de modification du contrat par courriel.**

**Aussi, et sauf à ce que le fournisseur A soit en capacité de transmettre à la suite de l'émission de la présente, des éléments justifiant que vous aviez opté pour un mode de communication de tout projet de modification du contrat voie par voie électronique, le fournisseur A devrait refacturer l'ensemble de votre consommation sur la base des prix en vigueur avant le renouvellement de votre contrat.**

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 tôt 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<sup>er</sup> juillet 2023. Par ailleurs, il convient également de rappeler l'article 1104 du code civil 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 au moment du renouvellement de leurs contrats, en particulier lorsque les prix évoluaient de manière importante.

En application de ces dispositions, je considère que ces courriers ou courriels doivent être clairs et compréhensibles et qu'une information complète est d'autant plus requise que les prix sont élevés. Je considère que l'information doit 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 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. En effet, les dispositions précitées prévoient l'envoi de ce type d'information par défaut par voie postale et, à la demande du consommateur, par voie électronique.

J'ai bien noté que lors du renouvellement précédent, un courriel vous avait été adressé et que vous l'aviez réceptionné, à la différence de celui émis en septembre 2022.

Interrogé par mes services le fournisseur A s'est borné à indiquer que : *« Dès le début de son contrat les échanges ont été faits pas courriel. A aucun moment nous n'avons eu une demande d'envoi de factures ou documents par courrier postal. »*

Il a également transmis une copie du contrat souscrit qui ne précise pas le mode de communication choisi.

Ainsi, le fournisseur A n'a pas transmis la preuve formelle que vous aviez opté pour un mode de communication de tout projet de modification de votre contrat par voie électronique. En effet, les dispositions précitées prévoient expressément que le mode de communication électronique ne peut être utilisé que si le consommateur donne son accord. Aussi, même si vous avez pu avoir des échanges par ce biais, vous deviez expressément accepter de recevoir une information contractuelle par courriel, ce que le fournisseur A se doit de démontrer.

En conséquence, j'estime qu'il devrait 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 2 605,52 euros TTC :

Période	kWh facturés	Prix appliqués par fournisseur A (en euros HTT)	Ancien prix (en euros HTT)	Ecart en euros TTC
Du 3 novembre 2022 au 19 août 2023	10996	0,223	0,02554	2605,52
				2605,52

Si toutefois, 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 3 novembre 2022, pour une période de deux ans. À cette occasion, le prix du kWh est passé de 0,02554 à 0,223 euro HT au 3 novembre 2022 soit une multiplication par plus de 8,5 du prix appliqué.

Au titre de la facture litigieuse du 31 août 2023 (2 509,03 TTC déduction faite des prélèvements effectués) vous avez réglé 887,92 euros au titre des mensualités.

Le fournisseur A a indiqué vous avoir envoyé un courriel, le 2 septembre 2022, vous informant des nouveaux prix applicables à compter du 3 novembre 2022, soit plus d'un mois avant la date de renouvellement de votre contrat.

Mais aucune modification n'est intervenue sur l'échéancier de paiement quasi-identique à celui de l'année antérieure.

À cet effet le fournisseur A a transmis le courriel qui vous a été adressé le 3 septembre 2022 ainsi que sa preuve d'envoi.



Je ne peux pas remettre en cause l'envoi de ces documents, qui est attesté par les éléments transmis. En outre, la réglementation ne lui impose pas de s'assurer de la lecture effective des informations transmises. Je considère toutefois qu'il aurait pu se doter d'un outil permettant de s'en assurer.

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

\* 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.

Or, 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 H).

Pour rappel, le prix du kWh a été multiplié par plus de 8,5.

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 a indiqué par message sur la plateforme SOLLEN : « A la suite de l'édition de la facture de régularisation annuelle du 19/08/2022, le nouvel échéancier a été édité sur les conditions tarifaires en cours au moment de l'édition de cet échéancier. Tel que notifié dans nos observations, 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. »

Vous avez indiqué vous être rendu compte de cette augmentation à la suite de la réception de la facture litigieuse. Vous avez précisé qu'aucune réévaluation du montant de vos mensualités, n'avait été effectuée par le fournisseur A à la suite du renouvellement de votre contrat en novembre 2022.

En effet, dans le cadre de la facture litigieuse vous aviez réglé 887,92 euros au titre des mensualités. Vous avez ainsi réglé environ 90 euros par mois, ce qui était très insuffisant compte tenu de l'augmentation des prix appliqués à votre consommation à compter de novembre 2022.

Aussi, 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 (B1).

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 3 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 B1, 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
Du 3 novembre 2022 au 1er janvier 2023	3528	0,223	0,0643	671,87
Du 1er janvier 2023 au 19 août 2023	7468	0,223	0,0779	1300,33
				1972,20

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, pour une remise d'un montant de total de 892,63 euros TTC.* ».

Cette proposition devrait à mon sens être réévaluée et représenter 50% de l'écart ci-avant évalué. En outre, au regard du solde restant dû, lié à l'inadéquation de vos mensualités à la suite de l'augmentation tarifaire, le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement complémentaire.

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 étaient 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 le 1<sup>er</sup> juillet 2023.

**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 2 605,52 euros TTC, incluant le dédommagement proposé de 892,63 euros TTC ;**
- **si en revanche, le fournisseur A est en capacité de transmettre ces éléments à la suite de l'émission de la présente, je recommande qu'il vous accorde :**
  - **un dédommagement de 986,10 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 892,63 euros TTC ;**
  - **un dédommagement complémentaire de 150 euros TTC, au titre de la réévaluation tardive du montant de vos mensualités.**

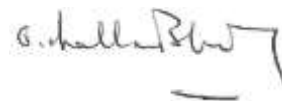
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

A défaut d'accepter la solution recommandée, 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie