

Monsieur G

Paris, le 3 septembre 2024

N° de dossier : D2024-00475
(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 été titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur A du 22 juillet 2023 au 25 janvier 2024.

Vous contestez la facture de résiliation du 17 avril 2024 présentant un solde de 855,80 euros TTC portant sur une consommation de 3 733 kWh du 1^{er} décembre 2023 au 25 janvier 2024 car vous la considérez anormalement élevée au regard de vos usages et des prix convenus.

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

Le prix du kWh prévu au contrat était élevé, et le forfait proposé n'était pas adapté. Il apparaît que le partenaire commercial C2E du fournisseur A a recouru à des pratiques commerciales trompeuses pour vous convaincre de souscrire un contrat, sans vous communiquer une information loyale et complète sur les montants qui seraient ensuite facturés.

Par ailleurs, la facture de clôture n'a été émise que le 17 avril 2024 alors que la résiliation du contrat a eu lieu le 25 janvier 2024, ce qui ne respecte pas l'article L. 224-15 du code de la consommation.

L'ensemble de ces défaillances me conduit à recommander au fournisseur A de vous dédommager.

Enfin, ayant constaté que le fournisseur A n'avait pas respecté les dispositions des articles L. 121-2 et L. 224-15 du code de la consommation, je transmets une copie de la présente à la DGCCRF (via la DDPP de Paris, lieu du siège social du fournisseur A).

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

LE FORFAIT ET LES PRIX

La souscription de votre contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur A a été faite par l'intermédiaire de la société de courtage C2E le 6 juin 2023. Celui-ci prévoyait le prix fixe suivant : 0,20 euro TTC le kWh.

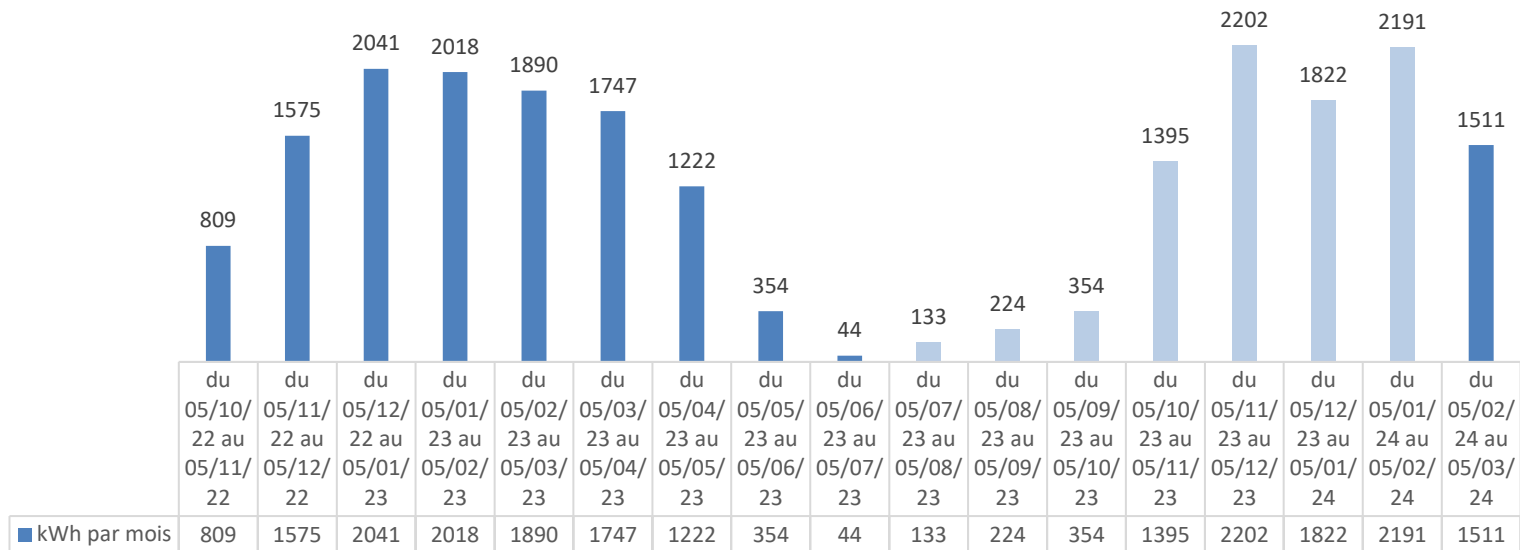
Le contrat prévoyait également un paiement forfaitaire comme suit : 30 euros par mois, correspondant à une consommation de 3 540 kWh.

Ce montant de 30 euros était prélevé chaque mois, et permettait l'application d'une remise de 0,03 euro HT par kWh lorsque la consommation forfaitaire n'était pas dépassée. À défaut, le prix du kWh « brut » était appliqué.

Le contrat ne précisait cependant pas les modalités pratiques d'application de ce forfait, et notamment que la consommation forfaitaire était annuelle et redécoupée en mois. Vous ne deviez en réalité pas consommer plus de $3\,540 / 12 = 295$ kWh par mois.

Cette répartition pouvait être cohérente si une distinction période hivernale – période estivale avait été faite. En effet, vous avez indiqué que vous utilisez le gaz naturel pour vous chauffer, de sorte que votre consommation de gaz est faible en période estivale et plus importante en période hivernale.

On constate effectivement cette saisonnalité en observant l'évolution de vos consommations mensuelles de gaz naturel depuis octobre 2022 (en kWh/jour ; en bleu clair la période où vous bénéficiiez de votre contrat avec le fournisseur A) :



On constate que lors des mois nécessitant l'utilisation du chauffage, votre consommation de gaz naturel augmente et dépasse la consommation prévue dans le forfait, soit 295 kWh par mois. Ce forfait proposé par le fournisseur A n'était donc pas du tout adapté à vos consommations. Votre consommation annuelle de gaz avoisine plutôt les 13 000 kWh par an.

Par ailleurs, au vu de la saisonnalité de vos consommations, le fournisseur A aurait dû vous proposer l'option « été/hiver » prévoyant une modulation saisonnière avec une consommation forfaitaire plus élevée en hiver.

En outre, le montant du forfait était incohérent avec le prix du kWh : 3 540 kWh représentent environ 516 euros TTC¹ (hors abonnement). Or le forfait fixé (30 euros) représente 360 euros sur 12 mois, ce qui est insuffisant pour couvrir la quantité de kWh prévue dans le forfait.

Enfin, les remises prévues par le contrat ont été annulées car vous avez résilié avant douze mois, en application de l'article 10.1 des conditions générales de vente.

¹ $3\,540 \times 0,146$ (prix du kWh TTC remisé).

Lors d'un échange avec un de mes collaborateurs, vous avez indiqué que vous aviez été démarché à votre domicile. Les prix appliqués auraient été mentionnés brièvement. Aucune explication sur le fonctionnement par forfait ne vous aurait été donnée. Ce qui aurait été répété et mis en avant est que la mensualité de 30 euros couvrirait votre consommation de gaz naturel et serait plus intéressante que ce que vous régliez auparavant auprès du fournisseur B, soit 70 euros par mois.

Il apparaît donc que vous n'avez pas reçu une information loyale et complète sur le prix qui serait appliqué à vos consommations. Ce dernier était par ailleurs élevé au regard des prix moyens proposés au moment de la souscription (0,1035 euro TTC le kWh en zone 1).

Vous avez par ailleurs précisé que vous aviez été amené à signer un document sur la tablette électronique de l'agent venu vous démarcher mais que le contrat présentant les prix réellement appliqués ne vous avait pas été transmis avant la souscription. Vous n'avez finalement pu prendre connaissance de ce contrat qu'après l'avoir signé, plusieurs jours plus tard, en vous connectant sur votre espace client.

J'estime que la conclusion du contrat résulte d'une pratique commerciale trompeuse au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation afin de vous convaincre de souscrire un contrat avec le fournisseur A.

Si vous aviez bénéficié d'une information claire au regard des prix appliqués, vous auriez pu souscrire un contrat de fourniture de gaz naturel sur la base de tarifs plus intéressants.

À ce titre, le fournisseur A a accepté de vous accorder un dédommagement correspondant à l'écart entre le prix appliqué et le prix moyen appliqué au moment de la souscription. Le fournisseur A a valorisé ce montant à 482,20 euros TTC, tandis que j'obtiens un total de 509,17 euros TTC (calcul en Annexe).

L'ÉMISSION TARDIVE DE LA FACTURE DE RÉSILIATION DU CONTRAT DE GAZ NATUREL

Vous avez résilié votre contrat de fourniture d'électricité le 25 janvier 2024, et la facture de clôture n'a été émise que le 17 avril 2024, postérieurement à la saisine de mes services.

Or, l'article L. 224-15 du code de la consommation précise que « *le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat.* ».

À ce titre, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC et d'annuler les frais de retard de paiement (10 euros).

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de mettre en œuvre les solutions qu'il a acceptées, soit de vous accorder :

- **un dédommagement total de 549,17 euros TTC ;**
- **une facilité de paiement en 20 échéances pour le règlement du solde restant.**

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 dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

À défaut d'accepter 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 évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie