

Madame S

Paris, le 25 novembre 2024

Tél. : 01.44.94.66.60

N° de dossier : **D2024-06252**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur B 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 avec le fournisseur A le 4 décembre 2019, à prix fixe, d'une durée de trois ans. Votre contrat a été renouvelé le 3 décembre 2022, sur la base d'une nouvelle offre à prix fixe, également d'une durée de 3 ans mais avec un prix du kWh plus élevé, que vous contestez. En effet le prix appliqué à votre consommation à compter est passé de 0,06795 à 0,21697 euro HT/kWh, avant application des déductions relatives au bouclier tarifaire qui évoluaient chaque mois.

Vous contestez le prix du kWh appliqué par le fournisseur A, notamment sur la facture émise le 20 septembre 2023 d'un montant de 1 017,19 euros TTC après déduction de vos paiements mensuels d'un montant total de 360 euros. Vous contestez également la suppression de la facilité de paiement mise en place pour payer cette facture.

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

Le fournisseur A a indiqué qu'un courrier, respectant le préavis d'un mois prévu par l'article L.224-10 du code de la consommation, vous avait été envoyé avant le renouvellement de votre contrat. Vous contestez avoir reçu ce courrier.

L'offre prévoyait l'application d'un prix du kWh fixe. En complément, le fournisseur A a appliqué le bouclier tarifaire, soit une remise correspondant à la différence entre les Tarifs Réglementés de Ventes (TRV) gelés par les pouvoirs publics et ceux qui auraient dû être fixés (TRV non gelés).

Toutefois, le prix du kWh avant remise était élevé et sa présentation dans le contrat qui vous a été transmis n'était pas suffisamment claire pour vous permettre d'en évaluer les conséquences. Pour autant, le prix non remis était dans la tendance du marché au moment de la reconduction de votre contrat.

En outre, le fournisseur A n'avait pas réévalué le montant de vos mensualités, de sorte que vous n'avez pas pu bénéficier de l'intérêt de la mensualisation, à savoir lisser vos paiements, ni vous rendre compte de l'évolution à la hausse de vos prix du fait de la baisse de la remise accordée au titre du bouclier tarifaire.

Aussi, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 448 euros TTC correspondant à la différence entre les prix appliqués et ceux de son offre XXXX.

Si cette mesure va dans le bon sens, j'estime toutefois qu'un dédommagement complémentaire devrait vous être accordé au regard de l'information insuffisante lors du renouvellement de votre contrat et de l'absence de réévaluation du montant de vos mensualités

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

LES PRINCIPES GÉNÉRAUX

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.

L'article 1104 du code civil 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.

Une information claire devrait mentionner :

- l'ancien prix en précisant le pourcentage d'évolution du nouveau prix
- 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 augmentation de prix ayant un impact sur la facture finale, elle devrait, en cas de mensualisation, s'accompagner simultanément d'une hausse des mensualités.

L'ÉVOLUTION DES PRIX

Votre contrat étant arrivé à échéance, le fournisseur A l'a renouvelé le 3 décembre 2022 sur la base d'une offre, également à prix fixe, d'une durée de 3 ans dont le prix était de 0,21697 euro HT/kWh, hors application des déductions relatives au bouclier tarifaire qui évoluaient chaque mois et qui correspondaient à la différence entre les tarifs réglementés de vente de gaz naturel (TRV), gelés par les pouvoirs publics, et les TRV tels qu'ils auraient dû être fixés au regard de la formule réglementaire d'indexation (qui tient compte des prix du marché).

Au titre de la facture litigieuse du 20 septembre 2023, de 1 017,19 euros TTC déduction faite des prélèvements effectués, vous avez réglé 360 euros au titre des mensualités.

Le fournisseur A a indiqué vous avoir envoyé un courrier, le 18 octobre 2022, vous informant des nouveaux prix applicables à compter du 3 décembre 2022, soit deux mois avant la date de renouvellement de votre contrat.

Vous contestez avoir reçu ce courrier, dont le fournisseur A m'a transmis une copie :

Madame,

Vous bénéficiez actuellement, pour votre fourniture en gaz naturel, d'une offre prix de marché à prix fixe avec Gaz de Bordeaux.

Nous tenons à vous rappeler que votre prix souscrit le 04/12/2019 prendra fin le 03/12/2022.

Vous trouverez ci-dessous votre nouveau barème de prix valable à partir du 04/12/2022 jusqu'au 03/12/2025.

PRIX DU KWH TTC	ABONNEMENT MENSUEL TTC
0,07318 €/kWh ⁽¹⁾	10,98 €/mois ⁽²⁾

Les prix hors toutes taxes et hors remise du kWh et le prix de l'abonnement sont fixes pendant 3 ans à compter de la date de renouvellement de votre contrat de fourniture.

(1) Le prix du kWh TTC inclut la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel - article 312-35 et suivants du code des impôts sur les biens et services) et comprend également la remise appliquée dans le cadre du bouclier tarifaire décidé par l'Etat et connue pour octobre 2022. Votre prix fixe non remis est de 0,27046 €/kWh.

(2) Le prix mensuel de l'abonnement TTC inclut la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) et est soumis à une TVA à 5,5%.

Vous pouvez toutefois nous faire part de votre refus de cette proposition avant le 30/11/2022 par courrier postal. Dans ce cas, cela entraînera à la date d'échéance la résiliation de votre contrat.

Nos conseillers restent à votre disposition, du lundi au vendredi de 8h15 à 20h30 et le samedi de 09h à 19h pour toutes questions relatives à votre contrat.

Je ne peux pas remettre en cause l'envoi de ce document, qui est attesté par les éléments transmis. Toutefois, vous n'avez peut-être pas pris conscience de l'augmentation de prix et des répercussions sur votre facturation de ce renouvellement.

En effet, les informations fournies par le fournisseur A se bornaient à mentionner le nouveau prix applicable à votre consommation, incluant les déductions accordées au titre du bouclier tarifaire.

Le courrier présentait un prix remisé, sans préciser le montant initial et la remise. Je rappelle en effet que l'article L.112-3 du code de la consommation dispose :

« Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix (...) »

Par ailleurs, l'article L.224-3 du code de la consommation dispose :

« L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes : (...) 4° Les prix de ces produits et services à la date de l'offre ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix, y compris les moyens par lesquels sont rendues disponibles les informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables. »

Dans votre cas, le montant de la remise appliquée aux mois suivants ne pouvant, par nature, puisque calculée chaque mois par la Commission de régulation de l'énergie, être déterminée à l'avance, le fournisseur A aurait dû présenter le prix avant remise et celui de la remise du mois en cours, avant de présenter, éventuellement, le prix final remisé. Il aurait également dû préciser dans le courrier les moyens mis à votre disposition pour connaître l'évolution de la remise.

Aussi, ces dispositions revenaient à vous accorder une remise équivalente à la différence entre les TRV gelés et non gelés et variaient chaque mois. Cela explique la variation du prix Toutes Taxes Comprises (TTC) appliqué à votre consommation.

Une telle présentation a pu vous induire en erreur quant au prix final appliqué et ne vous permettait pas de comparer objectivement cette offre avec celle de ses concurrents.

En effet, la remise appliquée au mois d'octobre 2022, lors de l'envoi du courrier de renouvellement, elle était de 0,1604 euro HT/kWh, mais elle a ensuite diminué progressivement chaque mois pour atteindre 0,0015 euro HT/kWh en avril 2023. Depuis, il n'y a plus eu de remise (en juin, la différence entre les TRV gelés et les TRV non gelés était positive, puis à compter du 1^{er} juillet 2023, les TRV ont été supprimés).

Aussi, vous pouviez valablement penser que le prix sur la base duquel votre contrat avait été renouvelé en décembre était de 0,07318 euro TTC / kWh conformément au courriel reproduit ci-avant.

Or, le prix indiqué par le fournisseur A dans ce courriel correspondait au prix facturé après déduction du bouclier tarifaire. Ceci est d'ailleurs précisé comme suit :

(1) Le prix du kWh TTC inclut la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel- article 312-35 et suivants du code des impositions sur les biens et services) et comprend également la remise appliquée dans le cadre du bouclier tarifaire décidé par l'Etat et connue pour octobre 2022. Votre prix fixe non remisé est de 0,27046 €/kWh.

Ainsi l'offre sur la base de laquelle votre contrat a été renouvelé en décembre 2022, proposait un prix du kWh supérieur à celui du kWh au TRV gelés en vigueur à la même période. Le prix fixe de votre contrat était pour rappel de 0,21697 euro HT/kWh. En comparaison, le TRV en gaz naturel proposé par le fournisseur A était de 0,0603 euro HT/kWh soit une différence de 0,15667 euro HT/ kWh.

Pour autant, je vous précise que les offres indexées et au niveau des TRV (pour le fournisseur A l'offre intitulée XXX) étaient les plus favorables au moment de la reconduction de votre contrat. En effet, les prix du gaz avaient fortement augmenté depuis 2021 et le prix non remisé de l'offre qu'il vous avait communiqué était dans la tendance du marché.

Le fournisseur A a indiqué vous avoir adressé un courrier en février 2023 vous invitant à changer d'offre afin de bénéficier de prix plus avantageux. Toutefois, malgré les demandes de mes services, il n'a pas transmis de copie de ce courrier.

Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 448 euros TTC correspondant à « l'application de l'offre et ceux jusqu'à la date, où nous avons, malgré une dette existante, changé avec son accord Madame Sagouti d'offre afin de basculer vers une offre plus intéressante », soit le 8 décembre 2023.

Si cette proposition me semble équitable et permet de compenser les désagréments dont le fournisseur A est à l'origine en ne vous ayant pas correctement informée et en ne vous ayant pas proposé, dès la reconduction du contrat, son offre XXX, j'estime toutefois que, l'absence de réajustement de vos mensualités en conséquence a pu vous induire en erreur quant à l'impact de la hausse de prix. Ainsi, le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement complémentaire.

J'ai évalué cet écart à 679,74 euros TVA incluse, comme suit :

Période	kWh enregistrés	prix facturés (bouclier inclus en euro HTT/kWh)	TRV gelés fournisseur A puis prix repère CRE (euro HTT/kWh)	écart (en euros TVA incluse)
déc-22	967	0,1092	0,0603	56,74
janv-23	1161	0,15357	0,0727	112,67
févr-23	1264	0,15797	0,0727	129,34
mars-23	766	0,20037	0,0727	117,35
avr-23	361	0,21547	0,0727	61,85
mai-23	310	0,21697	0,0727	53,67
juin-23	241	0,21697	0,0727	41,72
juil-23	292	0,21697	0,05817	55,64
août-23	237	0,21697	0,05993	44,66
sept-23	32	0,21697	0,05836	6,09
TOTAL				679,74
DEDOMMAGEMENT DÉJÀ ACCORDE				448,00
DEDOMMAGEMENT A ACCORDER POUR 100% DE L'ECART				231,74

Le fournisseur A devrait donc vous accorder un dédommagement global de 679,74 euros TTC, soit 231,74 euros TTC de plus que le dédommagement proposé.

Le montant important de la facture litigieuse s'explique également par l'absence de réévaluation du montant de vos mensualités.

LES MENSUALITÉS

Le fournisseur A n'a pas réévalué le montant de vos mensualités à la suite du renouvellement de votre contrat

Sur la période concernée par la facture litigieuse du 20 septembre 2023 d'un solde de 1 017,19 euros TTC déduction faite des prélèvements effectués, vous avez réglé 360 euros au titre des mensualités, à cela s'ajoute une déduction au titre d'un chèque énergie de 88,56 euros et un crédit de 50,48 euro. Le montant de vos mensualités était visiblement insuffisant pour couvrir les consommations mises à votre charge.

Le fournisseur A aurait donc dû vous alerter et vous proposer de réévaluer vos mensualités. En effet, un fournisseur doit tenir compte de l'ensemble des paramètres susceptibles d'influer sur le montant de la facture finale ce qui inclut le niveau des consommations mais aussi les prix, et ce notamment quand le prix proposé est multiplié par plus de 3 et que les remises appliquées au titre du bouclier tarifaire ont diminué.

En s'abstenant, il vous a privé de l'intérêt de la mensualisation à savoir lisser vos paiements. Ceci aurait également pu vous permettre de prendre conscience de l'impact des prix souscrits sur votre facturation.

Enfin vous avez indiqué que l'échéancier de paiement mis en place à la suite de l'édition de la facture litigieuse avait été supprimé et qu'il vous était impossible de régler le montant de votre solde restant dû en une seule fois.

Vous avez à cet égard précisé que : « j'ai eu plusieurs incidents de paiement pour lesquels votre société a mis en place des échelonnements de facturation. Bien entendu de bonne foi, c'est moi qui suis venue vers vous afin qu'une solution soit trouvée à l'amiable et efficacement et lors de la mise en place de l'échéancier d'un montant de 100 euros par mois et la rectification de mon contrat en offre préférentiel celui-ci a été annulé par votre faute car je cite après plusieurs mois sans prélèvements ni communication de votre part »

Ainsi, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement au titre de l'absence de réévaluation du montant de vos mensualités et de la gestion globale de votre dossier.

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

- de vous accorder un dédommagement global de 679,74 euros TTC, incluant celui de 448 euros TTC proposé, soit l'intégralité de la différence entre les prix facturés et TRV pour la période allant du 3 décembre 2022 au 6 septembre 2023 ;
- de vous accorder un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC au titre de l'absence de réévaluation du montant de vos mensualités et de la gestion globale de votre dossier ;

- de vous contacter afin de mettre en place, le cas échéant, une facilité de paiement adaptée à vos capacités financières, afin de vous permettre de régler votre solde restant dû.

Enfin, je vous invite à changer d'offre et vous recommande de vous acquitter de votre dette, selon les modalités convenues avec le fournisseur A.

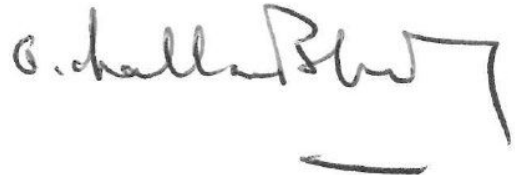
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie