

Madame N

Paris, le 26 juin 2024

N° de dossier : D2024-01080  
(à rappeler dans toute correspondance)

V/Réfs :

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de monsieur G

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose monsieur G, votre assuré, au fournisseur A, concernant la facturation de ses consommations d'électricité et de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Monsieur G était titulaire, depuis les 27 et 31 octobre 2016, de contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité auprès du fournisseur A, sous l'offre « XXXX » prévoyant l'application de prix fixes ajustables à la baisse pendant trois ans.

Le 1<sup>er</sup> novembre 2019, le contrat est reconduit pour une même durée, avec de nouvelles conditions tarifaires transmises par voie postale le 24 septembre 2019.

En octobre 2019, les Conditions Générales de Vente (CGV) sont modifiées à l'article 5.2 qui mentionne désormais que tout consommateur qui aura accepté la facturation en ligne se verra recevoir l'ensemble des documents contractuels par ce même canal.

Le 1<sup>er</sup> novembre 2022, les contrats sont basculés vers les offres « XXX » et XXXX », après l'envoi d'un courriel de renouvellement.

Monsieur G conteste les prix appliqués à sa facturation à compter de cette date et plus particulièrement la facture de régularisation du 12 septembre 2023 (1 981,47 euros TTC, après déduction des mensualités de 1 889,24 euros et du chèque énergie de 100 euros).

Il reproche au fournisseur A de ne l'avoir pas informé de la modification des CGV et conteste la possibilité pour le fournisseur A de transmettre le courrier de renouvellement par la voie électronique.

Le médiateur interne du groupe du fournisseur A a considéré que la modification des CGV n'était pas opposable à votre assuré et il a recommandé au fournisseur A de lui accorder un dédommagement correspondant à l'écart entre les prix appliqués et les tarifs réglementés de vente d'électricité, soit 322 euros TTC. Cette solution ne satisfait toutefois pas votre assuré.

Page 1 sur 5

*Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.*

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

**L'article L. 224-10 du Code de la consommation impose au fournisseur de rapporter la preuve que le consommateur a demandé l'envoi des nouvelles modifications contractuelles par la voie électronique. Or, le consommateur a souscrit un contrat prévoyant l'envoi des documents contractuels par courrier.**

**Les CGV modifiées par le fournisseur A en octobre 2019 modifient les dispositions du contrat souscrit par monsieur G le 27 octobre 2016. Or, afin de pouvoir lui transmettre les documents contractuels par la voie électronique, son consentement aurait été nécessaire.**

**Le courriel n'est donc pas opposable à votre assuré.**

**En outre, si le fournisseur A a démontré que le courriel avait été envoyé, il n'a toutefois pas été lu par votre assuré, ce qui tend à confirmer qu'il n'était pas informé de l'importance de prendre connaissance des courriels envoyé concernant l'évolution de ses prix.**

**Je considère que les prix en vigueur avant l'évolution devraient être maintenus après le renouvellement du 31 octobre 2022 et pour trois ans.**

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

## **L'ENVOI DES DOCUMENTS PAR COURRIEL**

Au renouvellement du contrat le 1<sup>er</sup> novembre 2022, le fournisseur A a appliqué les prix compris dans le courrier de renouvellement, transmis par voie électronique.

Monsieur G reproche au fournisseur A de lui avoir appliqué ces prix, et considère qu'il n'a pas respecté les conditions du contrat souscrit le 28 octobre 2016.

Il souhaite que lui soit appliqué au renouvellement de son contrat, un « *prix équivalent à celui* » du contrat précédent.

En premier lieu, le fournisseur A démontre l'envoi de ce courriel. Toutefois, et contrairement à celui envoyé en 2023, après que monsieur G a été informé de la transmission par courriel de ces informations importantes, il n'en a pas pris connaissance :

En second lieu, il ressort des éléments transmis que monsieur G n'a jamais accepté l'envoi des modifications contractuelles et tarifaires par courriel. Je rappelle que l'article L.224-10 du code de la consommation qui encadre les évolutions des conditions contractuelles et tarifaires, dispose :

*« 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. »*

Il en ressort que l'envoi des évolutions contractuelles et tarifaires doit par principe être effectué par courrier. Il peut être effectué par courriel, à la demande du consommateur.

Les Conditions particulières de vente du contrat souscrit le 28 octobre 2016 comprennent l'acceptation de la facturation en ligne, avec l'ouverture de l'Espace Client, et le refus de la réception des e-documents, comptant notamment les courriers de reconduction.

À l'occasion du renouvellement du contrat le 1<sup>er</sup> novembre 2019, le fournisseur A a proposé à monsieur G de nouvelles conditions tarifaires, transmises par voie postale le 24 septembre 2019. Cet envoi est conforme aux contrat souscrit et les nouvelles dispositions contractuelles avaient lieu de s'appliquer.

En octobre 2019, le fournisseur A a modifié l'article 5.2 de ses Conditions Générales de Vente. Désormais tout consommateur qui aura souscrit à la facturation en ligne se verra recevoir également par la voie électronique les autres types de documents et notamment les courriers de reconduction. Ces CGV dérogent aux conditions souscrites le 28 octobre 2016.

La modification des Conditions Générales de Vente est opposable au consommateur seulement s'il a été informé et qu'il les a acceptées.

Le fournisseur A a indiqué que « *la mise à jour des CGV en octobre 2019 a automatiquement entraîné l'envoi des documents par e-mail pour les clients disposant de la Facture En Ligne* » et affirme que les CGV ont été envoyées sur l'Espace Client de monsieur G.

Le fournisseur A n'a pas indiqué avoir envoyé ces documents par voie postale.

Ainsi, monsieur G n'a pas été correctement informé de la modification des CGV, car la méthode d'information, qui était par voie électronique, ne lui était pas opposable.

Ainsi, les nouvelles CGV ne peuvent lui être opposées et les dispositions du contrat souscrit le 28 octobre 2016 demeurent applicables. Par voie de conséquence, les courriers de renouvellement qui ont été envoyés à monsieur G par voie électronique ne peuvent lui être opposables.

Le médiateur interne du groupe du fournisseur A aboutit aux mêmes conclusions « *la modification ultérieure des CGV ne permet pas de considérer que la procédure légale a été rigoureusement appliquée, faute de demande expresse de (la) part (de monsieur G) de recevoir les courriers de reconduction par voie électronique.* »

Cependant, il a considéré que le fournisseur A devrait accorder à votre assuré un dédommagement représentant la différence entre les prix appliqués et les tarifs réglementés de vente d'électricité, offre la plus avantageuse à cette époque.

Pour ma part, ayant constaté que le courriel n'a pas été valablement porté à votre connaissance, par un canal adapté, je considère que le contrat s'était reconduit tacitement pour trois nouvelles années, aux prix en vigueur avant la reconduction.

Au cours de cette médiation, le fournisseur A a indiqué qu'il ne partageait pas mon analyse d'un point de vue juridique. Néanmoins dans une logique de médiation, il a proposé de lui accorder le dédommagement précité, soit 322 euros TTC pour la période du 1<sup>er</sup> novembre 2022 et le 27 septembre 2023 (date à laquelle il a résilié son contrat).

Le fournisseur A a également accepté d'accorder à monsieur G le dédommagement de 115 euros, afin de compenser le recours à la voie électronique pour l'envoi du courrier de renouvellement.

Je considère que les dédommagements proposés par le fournisseur A, d'un montant total de 437 euros TTC sont insuffisants. En effet, j'ai évalué l'écart, pour l'électricité et le gaz naturel, jusqu'à la résiliation de vos contrats en septembre 2023, comme suit :

- pour le gaz naturel :

| début      | fin        | kWh facturés | euro HTT/kWh  |             |         | euros TTC |
|------------|------------|--------------|---------------|-------------|---------|-----------|
|            |            |              | prix appliqué | ancien prix | écart   | écart     |
| 01/11/2022 | 31/12/2022 | 6479         | 0,0661        | 0,03634     | 0,02976 | 231,38    |
| 01/01/2023 | 30/06/2023 | 13349        | 0,0797        | 0,03634     | 0,04336 | 694,58    |
| 01/07/2023 | 31/07/2023 | 368          | 0,05572       | 0,03634     | 0,01938 | 8,56      |
| 01/08/2023 | 31/08/2023 | 423          | 0,05748       | 0,03634     | 0,02114 | 10,73     |
| 01/09/2023 | 26/09/2023 | 348          | 0,05592       | 0,03634     | 0,01958 | 8,18      |
| TOTAL      |            |              |               |             |         | 953,42    |

- pour l'électricité :

| début      | fin        | kWh facturés | euro HTT/kWh  |           |             |         | euros TTC |
|------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------|---------|-----------|
|            |            |              | prix appliqué | déduction | ancien prix | écart   | écart     |
| 01/11/2022 | 31/01/2023 | 1000         | 0,3806        | 0         | 0,09643     | 0,28417 | 341,00    |
| 01/02/2023 | 31/07/2023 | 1574         | 0,3806        | -0,2098   | 0,09643     | 0,07437 | 140,47    |
| 01/08/2023 | 27/09/2023 | 465          | 0,3806        | -0,1919   | 0,09643     | 0,09227 | 51,49     |
| TOTAL      |            |              |               |           |             |         | 532,96    |

Le fournisseur A devrait donc porter le dédommagement proposé à 1 486,38 euros TTC.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'accorder à monsieur G :**

- un dédommagement de 1 486,38 euros TTC, correspondant à l'application des anciens prix jusqu'à la résiliation des contrats, incluant les dédommagements proposés de 322 et 115 euros TTC ;
- un plan d'apurement en conformité avec ses capacités financières, jusqu'à 24 mensualités.

**Enfin, je l'invite à s'acquitter de sa dette selon les modalités convenues avec le fournisseur A.**

**Ayant constaté que l'article L. 224-10 n'a pas été respecté, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Monsieur G est 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 la solution proposée est acceptée.

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 la mettre en œuvre, Monsieur G garde 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie