

Dossier suivi par :  
Tél. :  
N° de dossier : D2024-18168  
(à rappeler dans toute correspondance)

Madame M

Paris, le 24 avril 2025

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Monsieur B au fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Monsieur B est titulaire d'un contrat de fourniture de gaz propane avec le fournisseur A depuis le 12 mai 2020.

Il conteste les modalités de calcul du prix total facturé par le fournisseur A pour son contrat. Celui-ci a été évalué pour l'année 2020/21 à 1 456,46 euros TTC (soit  $121,37 \times 11 + 121,39$ ) couvrant ainsi :

- 1074,92 euros TTC de consommations (9 684 kWh estimés au prix de 0,111 euros/kWh)
- 381,54 euros TTC (1456,46 – 1074,92) couvrant divers « frais » liés notamment à l'abonnement à la jauge connectée et à la maintenance de la citerne.

Monsieur B ne remet pas en cause le coût de ses consommations mais celui des « frais », qu'il estime surévalués par rapport au barème V2P « Offre Pack » en vigueur en septembre 2021. D'après ce barème, les frais annuels devraient s'élever à 156,70 euros TTC (60 euros TTC au titre de l'abonnement à la jauge connectée et 96,70 euros TTC au titre des rendez-vous techniques pour l'entretien de la citerne)

Monsieur B en déduit que le fournisseur A devrait lui rembourser 1014,75 euros TTC correspondant à la différence entre le montant des frais appliqués à son contrat sur 5 ans (381,54 euros TTC x 5 ans = 1 907,70 euros TTC) et celui qui aurait dû s'appliquer sur la base des barèmes annuels V2P mis à jour chaque année, soit la somme de 892,95 euros (monsieur B y inclut un rendez-vous technique supplémentaire dans un délai de 48 mois maximum).

Après avoir analysé le dossier de monsieur B ainsi que les observations du fournisseur A, mes conclusions sont les suivantes :

**Je ne peux soutenir la demande de monsieur B de voir les frais d'abonnement du barème V2P s'appliquer à son contrat, qui relève d'un barème différent (Service +) qui ne prévoit pas ces frais.**

**Cependant, la contestation de monsieur B est justifiée. En effet, le fournisseur A ne mentionne pas sur son contrat, à l'exception des frais de retrait de citerne, les autres frais répercutés dans la facturation et notamment ceux liés à la mise en place et à la maintenance de la citerne, comme l'exigent pourtant l'article L. 224-18 du code de la consommation et l'arrêté du 6 novembre 2017 relatif à la publicité des prix des contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié en vrac. Ceci est d'autant plus préoccupant que ces « frais », figurant sous la forme d'une composante « F » dans son contrat**

Page 1 sur 8

*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.*

sont utilisés dans les formules de calcul d'évolution des coûts du contrat. Or, ils ne peuvent être connus que par déduction, en déduisant le montant des consommations du coût total facturé (après avoir soustrait les frais de retrait de la citerne), ce qui ne permet pas d'assurer une information transparente et compréhensible sur les termes tarifaires souscrits. Cette présentation pourrait en outre fausser la concurrence puisque les seuls frais affichés sont ceux prévus pour le retrait de la citerne.

En outre, le barème de prestations Services+, rattaché au contrat, ne détaille pas les prix des prestations effectuées en cours de contrat, mais seulement des pénalités et des prestations de fin de contrat.

Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait accorder à monsieur B un dédommagement.

**Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A de faire figurer explicitement et de manière exhaustive le montant des différents frais, incluant les prestations réalisées en cours de contrat, associés au contrat dans son barème Services +, ainsi que sur la fiche d'information standardisée prévue par l'arrêté du 6 novembre 2017 susvisé.**

Constatant que l'article L. 224-18 du code de la consommation et l'arrêté du 6 novembre 2017 relatif à la publicité des prix des contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié en vrac ne paraissent pas respectés, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes via la Direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine.

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

#### **I. Le contrat de Monsieur B**

Le contrat de monsieur B a été souscrit le 12 mai 2020 pour une durée de 5 ans. Il prévoit la mise à disposition par le fournisseur A d'une citerne, qui est la propriété du fournisseur et qui doit être en permanence accessible. Le fournisseur A assure sa maintenance et son contrôle technique.

Durant la vie du contrat, les livraisons de gaz propane sont organisées à l'initiative du fournisseur A à partir des informations transmises par une jauge connectée. Par ailleurs, un système de télémétrie est mis à la disposition du client pour lui permettre de suivre et de maîtriser ses consommations à partir de son espace clientèle.

Le contrat de monsieur B prévoit le règlement d'une mensualité couvrant la consommation et les coûts associés à son contrat, sous la réserve d'une régularisation annuelle sur la base de ses consommations réelles. Ce coût évolue chaque année en fonction des évolutions du prix du kWh indexé sur l'indice INSEE des prix à la consommation.

Une fiche d'informations standardisée est jointe au contrat, dans l'optique de permettre une vision synthétique des frais facturés et le cas échéant de faire jouer la concurrence.

## Fiche standardisée d'information

Date de validité de l'offre : 31/05/2020

OFFRE GAZ EN CITERNE

Caractéristiques de l'offre		Durée du contrat (en année)	5		
		Le mode de livraison du gaz de pétrole liquéfié en vrac	Prévisionnel (à l'initiative de [redacted])		
Caractéristiques du matériel de stockage		Enfouie 1.10 T			
Modalités de vente de la citerne		Si le client a choisi de bénéficier de la mise à disposition d'une citerne [redacted] a possibilité d'acheter la citerne : le prix d'achat est indiqué au Barème Citerne remis lors de la conclusion d'un contrat. Ce barème indique le prix initial au moment de la conclusion du contrat ainsi que le prix de vente dégressif en fonction de la durée du contrat. Disponible sur : [redacted]			
Propriété du matériel de stockage		[redacted]			
Présentation de l'offre		Prix de la fourniture de GPL			
		Prix de la fourniture de GPL à la tonne (1)	Inclus dans la mensualité		
		Montant des frais de livraison	Inclus dans la mensualité		
		Modalités de modification du prix du GPL	Indice INSEE des prix à la consommation		
		Frais de mise à disposition de la citerne		Montant des frais d'installation de la citerne (2)	
		Montant des frais annuels de la location de la citerne	0 €		
		Montant du dépôt de garantie	0 €		
		Frais de maintenance et entretien de la citerne		Montant annuel des frais de maintenance et entretien de la ou des citernes	
				Inclus dans la mensualité	
		Frais de sortie du contrat		Montant des frais de retrait de la citerne	
				787.00 €	
				Montant des frais de neutralisation éventuelle de la citerne (3)	
				809.00 €	
				Montant des frais de repompage éventuel du gaz	
				Non concerné	
				Montant de la pénalité en cas de résiliation anticipée avant mise en place de la citerne	
		Non concerné			
		Montant de la pénalité en cas de résiliation anticipée après mise en place de la citerne			
		850.00 € (dégressif, calculé au prorata du temps restant à courir avant l'échéance du contrat)			
Autres frais		Montant des frais de dossier			
		Offert			
Option(s)		[redacted] Assistance			
		Inclus dans le contrat			
		Echelonnement de la facture			
		12x sans frais			
		Prix Bloqué (coût annuel)			
		Non concerné			
		Fourniture et installation de la jauge connectée			
		Inclus dans la mensualité			
		Abonnement annuel jauge connectée			
		Inclus dans la mensualité			
<b>Mensualité</b>		121.37 €			
<b>Somme des frais sur la durée du contrat</b> <small>(hors fourniture du GPL et avec retrait de la citerne en fin de contrat)</small>		787.00 €			
<b>Estimation du coût annuel (4)</b> <small>Pour une consommation annuelle estimée de 9684.0 kWh</small>		1613.84 €			

- (1) Le prix de la fourniture de GPL est inclus dans la mensualité. Il sera réévalué une fois par an lors du bilan de l'année précédente du contrat, en fonction de la consommation du Client sur l'année précédente ainsi que de l'évolution de l'indice des prix à la consommation. Par ailleurs, le prix peut subir les fluctuations des taxes et autres contributions obligatoires communes à tous les fournisseurs.
- (2) Hors prestations exceptionnelles (brise roche...) et repompage du gaz en cas d'adaptation de stockage.
- (3) Seulement si retrait de la citerne est impossible.
- (4) Cette estimation comprend l'ensemble des frais sur la durée du contrat rapportés à une année ainsi que la fourniture d'une quantité de GPL calculée au prix au jour de la conclusion du contrat et sur la base de la consommation estimée par le consommateur.

Conformément au 1er alinéa de l'article L224-22, tout projet de modification des conditions contractuelles à l'initiative du professionnel est communiqué par écrit par ce professionnel au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information, énoncée de manière claire, précise et visible, selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat, sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de trois mois après l'entrée en vigueur de la modification.

### • La détermination des frais de gestion « F » du contrat

Le prix du contrat est calculé conformément aux conditions générales de vente suivant la formule suivante.

$$P_i = (C_{ei} \times G + F)$$

$P_i$ : Prix facturé au client pour la première année contractuelle

$C_{ei}$ : Consommation estimée à la signature du Contrat

$G$ : Tarif TTC du gaz propane en kilowatt par heure issu du Barème en vigueur à la date de signature du Contrat

$F$ : Tarif TTC couvrant la mise à disposition du gaz propane ainsi que les prestations techniques de maintenance de la citerne y compris la jauge connectée variant selon les options choisies

Le prix du gaz étant connu (0,111 euros/kWh) ainsi que la consommation annuelle estimée (9684 kWh), le fournisseur a précisé que le montant F correspondant aux prestations de service du contrat s'obtenait par un calcul « à rebours » détaillé comme suit :

## « 1<sup>er</sup> échéancier du 13/05/2020 au 05/05/2021<sup>1</sup> »

- La consommation a été estimée pour la première année du contrat à 9 684 kWh / an
- Estimation du coût annuel : 9684 kWh x 0.1110€ TTC = 1074.92+ € TTC
- Mensualité : 121.37 €TTC (pendant 11 mois + une mensualité 121.39 €)
- Nous indiquons que le montant annuel des frais de maintenance et entretien de la citerne est inclus dans la mensualité, aussi voici le calcul pour la première année :
  - $(11 \times 121.37 + 121.39) - 1074.92 = 381.54 \text{ € TTC}$

Ce montant de 381.54 € TTC sera toujours le même jusqu'à l'échéance initiale de leur contrat. Ce montant (« F » de la formule de calcul) n'évolue pas, la preuve avec le dernier échéancier de nos Clients »

En effet, en reprenant le coût annuel estimé sur la fiche d'information : 1613,84 euros, après déduction des frais correspondant au retrait de la citerne ramenés à l'année 157,40 (787/5) euros, on obtient bien un coût total de 1456,44 euros (121,37\*12) qui après déduction du montant des consommations (1074,92) permet de retrouver ce montant de 381,54 euros

. Ces modalités de calcul ne sont pas précisées par le contrat.<sup>1</sup>

A cet égard, la demande de Monsieur B de voir appliquer le barème V2P au 1<sup>er</sup> septembre 2021 pour des frais de 156,70 euros TTC par an ne me semble pas pouvoir prospérer. Le barème V2P n'est pas applicable au contrat qu'il a choisi. Monsieur B n'est pas non plus propriétaire de sa citerne comme le prévoient les frais de 96,76 euros dont il réclame l'application.

### 3. Jauge connectée

Prestations	
Fourniture et installation de la jauge connectée	244,40
Abonnement annuel pour 1 transmission / semaine (exploitation & maintenance)	60,00
Retrait de la jauge connectée	122,20
Remplacement de la jauge connectée détériorée ou perdue	244,40

### 4. Entretien et sécurité de la citerne

Prestations	Capacité de 2 t et moins	Capacité de 3,2 t
Entretien et rendez-vous technique de la citerne propriété [REDACTED] dans un délai de 60 mois maximum)	96,70	96,70
Entretien et rendez-vous technique de la citerne propriété Client (coût annuel)	96,70	184,30
Requalification décennale de la citerne propriété Client	1 184,40	2 224,20

Extrait du barème V2P du 1<sup>er</sup> septembre 2021

### • L'information sur les frais de gestion du contrat

L'article L.224-18 du code de la consommation, qui définit les informations qui doivent figurer expressément aux contrats de fourniture de gaz propane, précise à ses points 2 et 3 que le contrat doit comprendre : « la description des produits et des services contractuels et les délais nécessaires pour en assurer la livraison ou la prestation » ainsi que « les prix des produits et services contractuels à la date d'entrée en vigueur du contrat ».

L'article 4 de l'arrêté du 6 novembre 2017 relatif à la publicité des prix des contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié en vrac précise que « lorsqu'une prestation de service fait l'objet d'un abonnement, son prix est indiqué pour une durée annuelle ».

L'annexe de cet arrêté liste les informations qui doivent figurer dans la fiche d'information standardisée qui doit être remise au consommateur, parmi lesquelles :

<sup>1</sup> J'ai modifié le calcul présenté dans les observations du fournisseur A qui se fonde sur une consommation annuelle estimée de 9684,5 kWh alors que le contrat prévoit une quantité prévisionnelle de 9684 kWh. Je note en outre que les mensualités figurant aux conditions particulières du contrat sont de 12 x 121,37 euros TTC, sans qu'une douzième mensualité à 121,39 euros TTC ne s'ajoute. Celle-ci a toutefois été prélevée dans les faits et est donc prise en compte dans mon calcul du coût annuel estimé.

« [...] 5° Une rubrique intitulée « *Autres frais* » mentionnant la nature et le montant des prestations incluses dans l'offre qui ne sont pas comprises au titre des rubriques mentionnées aux points précédents  
[...]

7° Une rubrique intitulée « *Sommes des frais sur la durée du contrat, hors fourniture du GPL et avec retrait de la citerne en fin de contrat* » précisant le montant total des frais sur la durée du contrat à l'exception de la fourniture du gaz de pétrole liquéfié incluant notamment, le cas échéant :

- a) Les frais de mise à disposition de la citerne mentionnés au 2° ;
- b) Les frais de maintenance et d'entretien de la citerne mentionnés au 3° ;
- c) Les frais de sortie du contrat mentionnés au a du 4° ;
- d) Les autres frais mentionnés au 5° ;
- e) Les frais dus pour les options souscrites par le consommateur mentionnés au 6°

Sous la rubrique « *Autres frais* » et sous la rubrique « *Somme des frais de gestion sur la durée du contrat (hors fourniture de GPL et avec de retrait de la citerne en fin de contrat)* » auraient dû figurer les frais calculés ci-dessus (381,54 euros TTC). Or, en lieu et place de la « *somme des frais durant la vie du contrat* » ne figure que le montant des frais de retrait de citerne pour un montant de 787 euros TTC par an.

Pour chacune des prestations prévues au 7° de l'arrêté susvisé, la fiche indique « *inclus dans la mensualités* » :

- *Le montant des frais de livraison*
- *Le montant des frais d'installation de la citerne*
- *Le montant annuel des frais de maintenance de la ou des citernes*
- *Fourniture et installation de la jauge connectée*
- *Abonnement annuel jauge connectée.*

Les frais d'abonnement prévu par l'article 4 de l'arrêté susvisé n'est pas non plus affiché pour ce qui concerne « *l'abonnement annuel à la jauge connectée.* » En outre, le barème Services+ applicables aux prestations dans le cadre du contrat, ne détaille que des pénalités et des prestations de fin de contrat, sans préciser le détail et les prix des prestations effectuées en cours de contrat et inclus dans la composante « F ».

Cette présentation des coûts du contrat ne permet pas à monsieur B de prendre directement connaissance des frais facturés et apparait ne pas respecter la réglementation en vigueur.

Ce défaut de transparence lui a été préjudiciable, puisqu'il s'est légitimement interrogé sur ces coûts sans pouvoir calculer les évolutions des montants facturés qui répondent à une formule de coût intégrant la composante « F ».

A ce titre, le fournisseur A devrait lui accorder un dédommagement.

#### • **Le prix facturé à monsieur B**

Le fournisseur A a indiqué à plusieurs reprises à monsieur B que l'offre X choisie n'était pas adaptée à sa très faible consommation annuelle de gaz propane et lui a proposé d'en changer, ce qui lui permettrait de réduire considérablement les frais, ce que monsieur B a refusé. Le fournisseur A a indiqué que, le contrat de monsieur B arrivant à échéance, il lui sera proposé de changer d'offre, ce qui me semble être dans son intérêt.

Enfin, le fournisseur A a indiqué qu'à la suite d'une erreur de tarif appliqué au kWh, monsieur B a bénéficié du tarif de 0,111 euros TTC/kWh, au lieu du tarif réellement en vigueur prévu par le barème Gazpart2 lors de la souscription, soit 0,135 euros TTC/kWh, ce qui représente une différence en sa faveur de 560,19 euros TTC, que le fournisseur A s'est engagé à ne pas réclamer à monsieur B, ce dont je prends acte.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'accorder à monsieur B un dédommagement de 300 euros TTC pour le défaut d'information sur les frais associés à son contrat.**

**Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur A de faire figurer explicitement et de manière exhaustive le montant des différents frais, incluant les prestations réalisées en cours de contrat, associés au contrat X dans son barème Services +, ainsi que sur la fiche d'information standardisée prévue par l'arrêté du 6 novembre 2017 susvisé.**

**Constatant que l'article L. 224-18 du code de la consommation et l'arrêté du 6 novembre 2017 relatif à la publicité des prix des contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié en vrac ne paraissent pas respectés, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes via la Direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Monsieur B est 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 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.

Si monsieur B conteste la solution recommandée ou sa mise en œuvre, il 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 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