

Monsieur A C

Paris, le 24 avril 2025

N°de dossier : **D2024-21445**

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 et au distributeur Z concernant la facturation des consommations de gaz de votre entreprise de fabrication de matières premières pour la boulangerie et pâtisserie. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez saisi en indiquant :

*« J'ai souscrit à un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A depuis le 17 janvier 2024. J'ai été surpris dès les premières facturations de voir que la facture de gaz qu'il établissait était une estimation théorique, j'ai donc contacté leurs services qui m'ont incité à leur envoyer mon auto relève de gaz pour faire la régularisation.*

*Je tiens à préciser que depuis ma souscription de gaz, je n'ai pas consommé la moindre petite molécule de gaz car ma machine est en panne, ainsi mon compteur est jusqu'à aujourd'hui même à 0.*

*Les services A m'ont envoyé un courrier le 20/06 pour m'enjoindre de régler une facture de 2 841,58€*

*J'ai appelé leurs services pour leur demander de me fournir une facture à jour indexée sur ma consommation réelle. J'ai envoyé un mail le 14 juillet avec une photo de mon compteur pour leur permettre de faire la régularisation de ma facture, ceux-ci m'ont dit que c'était impossible car mon contrat aurait été résilié quelques jours auparavant. Ainsi aujourd'hui A me réclame 5 818,07€ de frais de résiliation. »*

Vous contestez la résiliation pour impayés initiée par le fournisseur A et ayant entraîné la facturation d'indemnités de résiliation anticipée (IRA) d'un montant de 4 730,96 euros HT (5 677,15 euros TTC). En effet, les factures émises et réclamées avant cette résiliation, intervenue le 4 juillet 2024, étaient basées sur des estimations qui ne reflétaient pas l'absence de consommation de gaz depuis la souscription du contrat.

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

**A défaut de la collecte d'un relevé votre facturation a été établie sur la base d'estimations entre janvier et juin 2024 calculées sur la base de la consommation annuelle de référence (CAR), établie par le fournisseur A lors de la souscription du contrat.**

**Ces estimations étaient erronées puisque vous n'utilisiez pas de gaz et vous les avez contestées auprès du fournisseur A, qui avait dans un premier temps corrigé votre facturation le 11 avril 2024, avant de renouveler des factures estimées.**

**Au jour de la demande de résiliation pour impayés le 20 juin, le fournisseur A disposait d'un index rectifié par Z, datant du 17 juin 2024, montrant que votre consommation était nulle. Il ne l'a pas pris en compte et a maintenu une procédure de résiliation, alors qu'il aurait dû l'annuler.**

**En conséquence, les indemnités de résiliation anticipée facturées à la suite de la résiliation de votre contrat, initiée à tort par A, devrait être annulées.**

Page 1 sur 6

Par ailleurs, j'ai relevé que le fournisseur A restreignait le droit du consommateur de contester sa facturation. Cette clause m'apparaît abusive au sens des articles 1171 du code civil et L.442-1 du code de commerce et sa légalité interroge au regard de l'article L. 2254 du code civil.

**Je recommande par conséquent au fournisseur A de supprimer de l'article 6.4 de ses CGV la disposition suivante : « Toute contestation concernant une facture doit être adressée par écrit au Fournisseur au plus tard trente (30) Jours calendaires à compter de la date d'envoi de la facture par le Fournisseur. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté cette facture et avoir renoncé à tout recours contre celle-ci. »**

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

## LA FACTURATION

Il ressort du tableau récapitulatif transmis par le fournisseur A qu'après avoir émis une première facture basée sur une estimation, le 7 mars 2024, il a émis une facture du 11 avril 2024, tenant compte de votre index auto-relevé à 0 m<sup>3</sup>.

Il a ensuite émis deux factures les 7 mai et 10 juin 2024, comportant des estimations (de 0 à 2 604 m<sup>3</sup>).

Finalement, le 9 juillet 2024 il a émis une facture correcte, annulant les estimations et tenant compte de l'index à 0 m<sup>3</sup>, relevé par le distributeur Z lors de son intervention pour impayés du 17 juin 2024.

Le fournisseur A a toutefois reconnu que la facture émise le 7 août 2024 comportait une estimation de 493 kWh. Au cours de l'instruction de votre litige, il a précisé « *Nous sommes d'accord pour faire un geste commercial concernant la consommation de juillet 2024 s'élevant à 29,38€ HT.* » La somme à annuler représente, acheminement et TVA inclus, 50,54 euros TTC.

L'article 6.4 des CGV du fournisseur A stipule :

« *Lorsqu'une facture a été établie sur la base de quantités estimées, une facture de régularisation portant sur les quantités réellement consommées sera établie au cours du Mois suivant le Mois au cours duquel le Gestionnaire de Réseau aura effectué le relevé. (...)*

*Toute contestation concernant une facture doit être adressée par écrit au Fournisseur au plus tard trente (30) Jours calendaires à compter de la date d'envoi de la facture par le Fournisseur. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté cette facture et avoir renoncé à tout recours contre celle-ci. En cas de contestation de tout ou partie du montant d'une facture dans le délai ci-dessus, le Client reste néanmoins tenu de payer l'intégralité de la facture, taxes incluses, dans les délais contractuels, sauf erreur manifeste du Fournisseur (auquel cas tous les montants autres que ceux résultant directement de cette erreur manifeste devront néanmoins être payés).* »

Vous étiez donc redevable des factures émises les 7 mai et 10 juin 2024 basées sur des estimations mais qui restaient dues. L'intervention de coupure pour impayés, facturée 50,97 euros HT (61,16 euros TTC), initiée le 7 juin 2024 par A et réalisée le 17 juin 2024 par Z était donc, dans son principe, fondée.

Cependant, l'alinéa prévoyant que « *Toute contestation concernant une facture doit être adressée par écrit au Fournisseur au plus tard trente (30) Jours calendaires à compter de la date d'envoi de la facture par le Fournisseur. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté cette facture et avoir renoncé à tout recours contre celle-ci.* » me paraît constituer une clause abusive (au sens de l'article 1171 du code civil et de l'article L.442-1 du code de commerce) et devoir être supprimée par A.

En effet, le délai de prescription en matière commerciale est de 5 ans : pendant ce délai, un client professionnel peut contester une facture émise. L'encadrement de ce délai de contestation à un délai particulièrement court de 30 jours me paraît créer un déséquilibre significatif au seul profit du fournisseur A, qui n'est d'ailleurs pas tenu aux mêmes obligations.

Par ailleurs, l'article 2254 du code civil dispose que « *La durée de la prescription peut être abrégée ou allongée par accord des parties. Elle ne peut toutefois être réduite à moins d'un an ni étendue à plus de dix ans.*

*Les parties peuvent également, d'un commun accord, ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de la prescription prévues par la loi.*

*Les dispositions des deux alinéas précédents ne sont pas applicables aux actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, aux actions en paiement de tout ce qui est payable par années [année] ou à des termes périodiques plus courts.*

Aussi, dans un but de prévention des litiges, je considère que le fournisseur A devrait supprimer la clause abrégant la durée de prescription dans ces contrats qui pourrait être qualifiée d'abusive et d'illégale par le juge.

## **L'INDEMNITÉ DE RÉSILIATION ANTICIPÉE**

Les CGV du fournisseur A prévoient, aux articles 6.5.3 et 10.1, la possibilité, en cas de défaut de paiement, de suspendre l'alimentation et/ou de résilier le contrat aux torts exclusifs du client :

*« article 6.5.3 Défaut de paiement*

*En cas de défaut de paiement d'une facture devenue exigible (sauf en ce qui concerne les montants résultant directement d'une erreur manifeste du Fournisseur) après mise en demeure du Client par courrier recommandé avec avis de réception, demeurée sans effet pendant 10 (dix) Jours calendaires à compter de sa date d'envoi, et sans préjudice de tous les autres droits du Fournisseur et notamment du droit de résilier le Contrat, le Fournisseur est en droit de demander au Gestionnaire de Réseau l'interruption de la fourniture du Gaz au Client, de plein droit et sans formalité préalable, et ce jusqu'au complet paiement de toutes les sommes dues par le Client.*

*[...]*

*article 10.1 Cas de résiliation*

*10.1.1 Le Contrat peut être résolu par chacune des Parties, sans préjudice de ses autres droits au titre du Contrat (y compris au titre de l'Article 9.1), en cas de manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations substantielles au titre du Contrat et après mise en demeure de la Partie défaillante de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant quinze (15) Jours calendaires à compter de sa réception. »*

*« 10.4.1 Sans préjudice des montants éventuellement dus par une Partie à l'autre au titre de l'Article 11 (Responsabilité), dans tous les cas de résiliation et quelle qu'en soit la cause, le Client sera redevable envers le Fournisseur d'un « Solde de Résiliation » au titre du Gaz fourni et non encore réglé et de toutes autres sommes dues par le Client au titre du Contrat jusqu'à la date de survenance de l'évènement de résiliation :*

*10.4.2 Dans tous les cas de résiliation (à l'exception des cas de résiliation résultant d'un manquement du Fournisseur à ses obligations au titre du Contrat), le Client devra régler au Fournisseur cumulativement :*

*10.4.2.1 D'une part : Le montant le plus élevé entre (i) un forfait administratif de 250 –deux cents cinquante) euros, et (ii) une indemnité de résiliation de 5 (cinq) euros par mégawattheure appliquée à la consommation prévisionnelle du Contrat restant à fournir jusqu'au terme de la Période de Fourniture ou, si cette donnée n'est pas disponible, appliquée à la consommation de référence (CAR), le total était divisé par 12 (douze) et multiplié par le nombre de mois restant à fournir jusqu'au terme de la Période de Fourniture.*

*10.4.2.2 D'autre part ; Le « Mark to Market », s'il est positif, qui est égal à la multiplication de :*

- a. la différence à la date de prise d'effet de la résiliation, entre (i) le Prix Unitaire des Quantités Fixées et (ii) le prix auquel le Fournisseur, agissant comme un opérateur économique raisonnable, a revendu auprès d'un tiers à des conditions de marché les quantités de gaz correspondant aux Quantités Fixées mais non encore fournies à la date de prise d'effet de la résiliation ;*
- b. par les Quantités Fixées. »*
- c.*

Ainsi, en cas de résiliation pour impayés, des IRA peuvent être facturées, évaluées selon les modalités prévues à l'article 10.4. :

Je note le fournisseur A vous a envoyé plusieurs courriers :

- le 3 avril 2024 pour un solde de 1 245,17 euros, qui s'est avéré erroné ;
- le 16 avril 2024 pour un solde de 170 euros, qui semble issu de la facture rectificative émise le 11 avril 2024 ; cette relance qui aurait dû intervenir à l'issue du délai de paiement (15 jours) était donc prématurée ;

- le 26 avril 2024 pour le même solde, relance qui semble prématurée pour les mêmes raisons ;
- le 30 mai 2024 en recommandé avec accusé de réception, pour un solde de 2 841,58 euros, qui semble issu de la facture du 7 mai 2024. Le fournisseur A y vise l'article 10.1.1 de ses CGV ;
- le 7 juin 2024 pour vous informer de la coupure programmée le 10 juin 2024, dans le cadre d'une intervention pour impayés. .
- Le 20 juin il a initié une résiliation pour impayés qui a été réalisé le 4 juillet 2024 par Z.

Si le fournisseur A vous a bien informé du risque de résiliation pour impayés, il n'en demeure pas moins qu'il aurait dû, avant d'initier la résiliation pour impayés le 20 juin 2024, rectifier sa facturation.

En effet, il n'a pas contesté que vous l'aviez contacté afin de contester les factures émises. Or, à la suite de l'intervention précitée, Z lui avait transmis, le 18 juin 2024, les données nécessaires à la rectification de sa facturation.

J'en déduis donc qu'au jour de la demande de résiliation, le 20 juin 2024, ainsi qu'à la date à laquelle elle a été réalisée le 4 juillet 2024 votre dette était erronée, ce que le fournisseur A ne pouvait ignorer.

Or, pour produire des effets juridiques, une dette doit être certaine, liquide et exigible. La correction par le fournisseur A de votre facturation aurait permis d'éviter la résiliation, puisque vous n'étiez redevable que des frais fixes (abonnement, acheminement, etc.) que vous ne contestez pas. Aussi, je considère que les IRA devraient être annulés par le fournisseur A, en intégralité.

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

- de rectifier sa facturation en annulant 493 kWh, soit 50,54 euros TTC ;
- d'annuler l'indemnité de résiliation anticipée facturée, de 4 730,96 euros HT (5 677,15 euros TTC), au motif qu'au jour de la résiliation, la dette n'était pas certaine dans son intégralité.

**Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de supprimer de l'article 6.4 de ses CGV la disposition suivante, susceptible de créer un déséquilibre significatif entre les parties :**  
**« Toute contestation concernant une facture doit être adressée par écrit au Fournisseur au plus tard trente (30) Jours calendaires à compter de la date d'envoi de la facture par le Fournisseur. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté cette facture et avoir renoncé à tout recours contre celle-ci. »**

**Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette.**

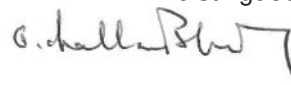
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Châtan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
Z

PJ : fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »

## Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie

### **Quelle est la portée des recommandations de solutions du médiateur national de l'énergie ?**

Les parties à la médiation n'ont pas l'obligation d'appliquer les recommandations de solution du médiateur national de l'énergie.

Si le litige perdure, chaque partie peut agir en justice pour défendre ses droits et vous pouvez être assigné en justice par le fournisseur et/ou le distributeur.

**Attention**, en cas d'impayés, votre énergie peut être restreinte, voire suspendue en application du contrat qui vous lie à l'opérateur.

### **Que faire si vous n'êtes pas satisfait ?**

Vous pouvez vous trouver dans l'une des situations suivantes :

1) *Le fournisseur et/ou le distributeur n'applique(nt) pas la recommandation.*

Ex : le médiateur a demandé au distributeur de réduire la durée du redressement qui vous est appliquée, ce qu'il refuse de faire.

2) *La solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas.*

Ex : le montant du dédommagement recommandé par le médiateur vous paraît insuffisant.

Vous pouvez agir en justice pour défendre vos droits, sous réserve des règles de prescription en vigueur (cf. page suivante : « *Saisir la juridiction compétente* »).

L'assistance d'une protection juridique, si vous en disposez, peut être sollicitée.

## **SAISIR LA JURIDICTION COMPÉTENTE**

### **Vous êtes un particulier ou un non-professionnel :**

**Vous devez saisir le tribunal judiciaire, ou le tribunal de proximité<sup>1</sup>.** Pour déterminer quel est le tribunal à saisir, vous pouvez consulter le site internet des pouvoirs publics à l'adresse suivante : <https://www.justice.fr/recherche/annuaires>, ou appeler « *Allô service public* » au 3939 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe).

Si la demande n'excède pas 5 000 euros, vous pouvez saisir le tribunal par voie de requête ; au-delà de 5 000 euros, la demande en justice devra être faite par assignation, qui est un acte établi et délivré par un commissaire de justice.

La représentation par avocat est obligatoire lorsque le litige porte sur une somme supérieure à 10 000 euros<sup>2</sup>. L'aide juridictionnelle peut vous être accordée, en fonction de vos ressources<sup>3</sup>.

### **À savoir :**

- Il est conseillé de préparer un dossier, présentant les faits, vos arguments et chiffrant les demandes, justificatifs à l'appui. Il est de votre intérêt, dans la plupart des cas, en particulier lorsque votre facturation doit être révisée, d'assigner simultanément le fournisseur avec lequel le contrat a été souscrit ainsi que le distributeur concerné (ENEDIS ou GRDF).
- **Vous devrez notamment justifier d'une tentative de règlement amiable de votre litige (par exemple votre recours au médiateur national de l'énergie) au moment de la saisine : si vous ne le faites pas, votre demande en justice sera irrecevable.**
- La juridiction compétente est celle du domicile ou du siège social du défendeur. Toutefois, vous pouvez saisir le tribunal du lieu d'exécution du contrat de fourniture d'énergie, c'est-à-dire le logement ou local concerné. Les consommateurs personnes physiques peuvent choisir le tribunal où ils demeuraient au moment de la conclusion du contrat ou le lieu de survenance du fait dommageable (article R.631-3 du code de la consommation).

### **Vous êtes un professionnel :**

Le tribunal compétent est le tribunal de commerce si vous êtes commerçant. Les professions libérales, les artisans et les agriculteurs, relèvent du tribunal judiciaire, ou du tribunal de proximité s'il y en a un dans votre commune.

Le tribunal compétent est celui du siège social du défendeur ou du lieu d'exécution du contrat. Entre commerçants, les clauses attributives de compétence sont licites. Il convient donc de se reporter à ce qui est prévu au contrat.

***ATTENTION : Si la juridiction ne statue pas en votre faveur, vous pouvez dans certains cas être condamné aux dépens (frais de procédure, article 695 du code de procédure civile) ainsi qu'aux frais exposés par votre adversaire pour assurer sa défense, notamment ses honoraires d'avocat (article 700 du code de procédure civile.)***

### **En savoir plus :**

- [www.justice.fr](http://www.justice.fr) : plus d'informations sur la procédure devant les tribunaux.
- Et aussi : Maisons de la justice et du droit ; chambres de commerce et d'industrie ; syndicats professionnels.

---

<sup>1</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, A la suite de la réforme de l'organisation judiciaire, dans les communes où existaient un tribunal de grande instance et un tribunal d'instance, il n'existe désormais plus qu'un seul tribunal, le « *tribunal judiciaire* ». Dans les communes où n'existait qu'un tribunal d'instance, celui-ci est désormais appelé « *tribunal de proximité* ».

<sup>2</sup> Article 761 du code de procédure civile.

<sup>3</sup> Plus de renseignements à cette adresse : <https://www.justice.fr/simulateurs/aide-juridictionnelle>