

Monsieur P. B

Paris, le 21 mars 2019

N° de saisine : D2018-16750
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A.

J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur X (devenu A depuis le 1^{er} octobre 2012), le 14 novembre 2008, et choisi l'offre « *Le Gaz Naturel par X* » pour votre logement situé XX.

Vous bénéficiez de l'offre « A. E. » d'A depuis le 22 décembre 2016, avec l'option tarifaire « B1 » (zone 2, avec une réduction de 2% sur le tarif hors taxes du kWh réglementé).

Vous m'avez saisi car vous contestez les augmentations du prix de l'abonnement appliquées par A en 2018.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A (jointes en annexe).

Il en ressort qu'à partir du 1^{er} février 2018, le prix hors toutes taxes¹ de l'abonnement facturé par A a augmenté sans que mon instruction n'ait pu en déterminer les raisons réelles. A a proposé de rembourser les montants correspondants ce qui m'apparaît satisfaisant, d'autant que la facturation de votre abonnement est restée à un niveau inférieur à celui des tarifs réglementés de vente, puisque la CTA n'a pas été facturée.

L'examen de ce litige m'a conduit à recommander au fournisseur A de respecter un préavis d'un mois préalablement à la facturation de toute évolution de ses prix qui ne serait pas imposée par la réglementation et dont le fournisseur peut déterminer le montant de manière unilatérale, quoiqu'en disposent ses conditions générales de vente.

En outre, j'ai recommandé à A de préciser sur ses factures les modalités de décompte du prix de l'abonnement qui en l'état actuel peuvent prêter à confusion.

Vous trouverez le détail de mon analyse ci-après.

¹ Prix hors taxe et hors contribution tarifaire d'acheminement

L'ABONNEMENT FACTURE

L'article 6.1 des conditions générales de vente de gaz naturel d'A du 5 juillet 2016, en vigueur lors de la souscription de votre contrat à l'offre « A. E. », prévoit : « Le prix du gaz naturel correspond à : - l'abonnement qui varie en fonction de l'évolution des Tarifs Réglementés d'accès et d'utilisation des Réseaux ; (...) ».

Aux termes de l'article 6.2 des conditions générales de vente en vigueur « En cas d'évolution des Tarifs Réglementés d'accès et d'utilisation des Infrastructures Gazière ou d'évolution des Tarifs Réglementés de gaz naturel, les prix des offres d'A indiqués dans la grille tarifaire adressée au Client, sont susceptibles d'évolution et elle s'appliquera de plein droit à tous les Contrats y compris ceux en cours d'exécution. Les évolutions des Tarifs de l'accès et de l'utilisation du Réseau et celles des Tarifs Réglementés de gaz naturel sont publiées au Journal Officiel. La modification du Prix, au cours d'une période de facturation considérée, s'appliquera prorata temporis et sera prise en compte par A sur la facture ou l'échéancier postérieurement à la publication de la variation du Tarif Réglementé au Journal Officiel ».

En application de ces dispositions, une première évolution du prix de l'abonnement hors toutes taxes (HTT, c'est-à-dire hors contribution tarifaire d'acheminement (CTA) et hors TVA à 5,5%) a été appliquée à votre facturation à partir du 1^{er} juillet 2017, simultanément à la baisse de l'abonnement au tarif réglementé « B1 ». Le prix de l'abonnement HTT a donc baissé pour être ramené à 186,84 euros par an, soit 15,57 euros par mois.

En revanche, au 1^{er} février 2018, puis au 1^{er} juillet 2018, A a augmenté le prix de l'abonnement (209,04 euros HTT/an soit 17,42 euros HTT/mois au 1^{er} février 2018, 226,08 euros HTT/an soit 18,84 euros HT/an au 1^{er} juillet 2018) qui est devenu supérieur à celui du tarif réglementé HTT « B1 ».

Pour une raison que j'ignore, le fournisseur A n'a jamais appliqué la CTA (contribution tarifaire d'acheminement) à votre facturation (environ 35 euros TTC par an non facturés). C'est ce qui explique que même si le prix HTT de l'abonnement est devenu supérieur au tarif réglementé « B1 » à partir de février 2018, le prix TTC est resté inférieur (le tarif réglementé TTC de l'abonnement d'A incluant la CTA). Il en résulte que la facturation d'A vous a été favorable.

Le tableau ci-après compare mois après mois les prix de l'abonnement HTT et TTC d'A avec les tarifs réglementés :

date	abonnement annuel HTT facturé par A	abonnement annuel TTC facturé par A	abonnement annuel HTT au tarif réglementé B1	abonnement annuel TTC au tarif réglementé B1
01/12/2016	193,32	203,95	193,32 ²	237,87
01/01/2017	193,32	203,95	193,32	238,15
01/02/2017	193,32	203,95	193,32	238,15
01/03/2017	193,32	203,95	193,32	238,15
01/04/2017	193,32	203,95	193,32	238,15
01/05/2017	193,32	203,95	193,32	238,15
01/06/2017	193,32	203,95	193,32	238,15
01/07/2017	186,84	203,95	186,84 ³	230,71
01/08/2017	186,84	203,95	186,84	230,71
01/09/2017	186,84	203,95	186,84	230,71
01/10/2017	186,84	203,95	186,84	230,71
01/11/2017	186,84	203,95	186,84	230,71
01/12/2017	186,84	203,95	186,84	230,71
01/01/2018	186,84	203,95	186,84	231,84
01/02/2018	209,04	220,54	186,84	231,84
01/03/2018	209,04	220,54	186,84	231,84
01/04/2018	209,04	220,54	186,84	231,84
01/05/2018	209,04	220,54	186,84	231,84

² Arrêté du 26 juin 2016, JO du 1^{er} juillet 2016, NOR DEVR1615568A

³ Arrêté du 30 juin 2017, JO du 4 juillet 2017, NOR TRER1717975A

01/06/2018	209,04	220,54	186,84	231,84
01/07/2018	226,08	238,51	203,88 ⁴	250,44
01/08/2018	226,08	238,51	203,88	250,44
01/09/2018	226,08	238,51	203,88	250,44
01/10/2018	226,08	238,51	203,88	250,44
01/11/2018	226,08	238,51	203,88	250,44
01/12/2018	226,08	238,51	203,88	250,44
01/01/2019	226,08	238,51	203,88	250,53
01/02/2019	226,08	238,51	203,88 ⁵	250,53

Interrogé par mes services sur la justification de l'évolution appliquée au 1^{er} février 2018 (1,95 euros TTC par mois), A a expliqué que le prix annuel hors toutes taxes de votre abonnement avait évolué à cette date « *pour répercuter les nouvelles réglementations mises en place par l'Etat afin de financer la sécurité d'approvisionnement du gaz naturel (coûts de transports du gaz naturel) et la transition écologique (obligations relatives aux certificats d'économies d'énergie).* »

Il a précisé dans un second temps que : « *Cette hausse a été mise en place pour répercuter des hausses par l'Etat depuis plusieurs années (dont CEE et TICGN). Nos clients ont bien été informés en amont des modifications de prix de l'abonnement et de ses raisons* »

Cette réponse appelle de ma part les observations suivantes :

1. Tout d'abord, la TICGN (Taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel) ne s'applique pas au prix de l'abonnement mais à celui du kWh. Cet élément de justification est donc hors sujet.
2. En outre, à ma connaissance, aucun tarif d'accès et d'utilisation des réseaux n'a évolué au 1^{er} février 2018. Les tarifs d'acheminement sur le réseau de transport de gaz naturel ont évolué au 1^{er} avril 2018, afin notamment de répercuter la réforme du coût du stockage (loi « hydrocarbures » n° 2017-1839 du 30 décembre 2017⁶). Cependant, cette évolution n'était pas encore entrée en vigueur en février 2018 et d'autre part, les coûts qu'elle couvre sont aussi pris en compte à travers l'évolution des tarifs réglementés de vente, autre base d'indexation des prix prévue par les conditions générales de vente. Quant aux tarifs d'acheminement sur le réseau de distribution, ils ont évolué au 1^{er} juillet 2018.
3. S'agissant des obligations en matière de certificats d'économies d'énergies et la couverture des coûts y afférents, les conditions générales de vente d'A en vigueur en 2018 (dont j'ignore si elles vous ont été notifiées en application de l'article L. 224-10 du Code de la consommation selon lequel « *Tout projet de modification 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.* ») ne prévoyaient pas d'évolution des prix indexée sur cette base.

⁴ Arrêté du 28 juin 2018, JO du 30 juin 2018, NOR TRER1813208A

⁵ Arrêté du 30 janvier 2019 modifiant l'arrêté du 28 juin 2018, JO du 31 janvier 2019, NOR TRER1836046A

⁶ LOI n° 2017-1839 du 30 décembre 2017 mettant fin à la recherche ainsi qu'à l'exploitation des hydrocarbures et portant diverses dispositions relatives à l'énergie et à l'environnement

En effet, à cette date, l'article relatif à l'évolution du prix du contrat était rédigé comme suit :

6.3 - Évolution du Prix du Contrat

Outre les évolutions prévues dans les Conditions Particulières de Vente, A pourra appliquer au Prix du Contrat toute évolution économique qui résulte du respect des dispositions légales et réglementaires. Par exemple, en cas d'évolution des tarifs d'accès et d'utilisation des Réseaux ou d'évolution des Tarifs Réglementés de gaz naturel ou encore en cas d'augmentation des obligations en matière d'économies d'énergie, les Prix du Contrat, indiqués dans la grille tarifaire adressée au Client, sont susceptibles d'évolution qui s'appliquera de plein droit à tous les Contrats y compris ceux en cours d'exécution. Les évolutions des Tarifs d'accès et d'utilisation du Réseau et celles des Tarifs Réglementés de gaz naturel sont publiées au Journal Officiel. La modification du Prix, au cours d'une période de facturation considérée, s'appliquera prorata temporis et sera prise en compte par A sur la facture postérieurement à la publication de la variation du Tarif Réglementé au Journal Officiel.

La grille tarifaire mise à jour est disponible sur simple demande auprès du Service Client A ou à l'adresse <http://fr.A.com>.

Ce n'est qu'à partir de 2019 que les conditions générales de vente d'A se sont explicitement référées à cette obligation et à leur prise en compte dans l'évolution des prix, si bien qu'elle n'a pas pu se répercuter auparavant.

6.3 - Évolution du Prix du Contrat

Outre les évolutions prévues dans les Conditions Particulières de Vente, A pourra appliquer au Prix du Contrat toute évolution économique qui résulte du respect des dispositions légales et réglementaires. Par exemple, en cas d'évolution des tarifs d'accès et d'utilisation des Réseaux ou d'évolution des Tarifs Réglementés de gaz naturel ou encore en cas d'augmentation des obligations en matière d'économies d'énergie, les Prix du Contrat, indiqués dans la grille tarifaire adressée au Client, sont susceptibles d'évolution qui s'appliquera de plein droit à tous les Contrats y compris ceux en cours d'exécution. Les évolutions des Tarifs d'accès et d'utilisation du Réseau et celles des Tarifs Réglementés de gaz naturel sont publiées au Journal Officiel. La modification du Prix, au cours d'une période de facturation considérée, s'appliquera prorata temporis et sera prise en compte par A sur la facture postérieurement à la publication de la variation du Tarif Réglementé au Journal Officiel.

La grille tarifaire mise à jour est disponible sur simple demande auprès du Service Client A ou à l'adresse <http://fr.A.com>.

Compte-tenu de ce qui précède, j'en déduis que les motifs avancés par A pour expliquer la hausse du prix de l'abonnement HTT en février 2018 n'étant pas justifiés, aucune hausse n'aurait dû intervenir à cette date dans le cadre de l'application du contrat souscrit.

En application de l'article L. 224-10 du Code de la consommation⁷, j'estime qu'A aurait dû vous communiquer par voie postale ou, à votre demande par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application, la modification envisagée de ses prix d'abonnement.

En dépit de mes demandes, A n'a pas été en mesure de préciser l'information qu'il avait assurée auprès de vous avant la hausse de février 2018. Vous m'avez, pour votre part, indiqué n'avoir aucun souvenir d'une quelconque information.

⁷ « Tout projet de modification 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. 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. » L 224-10 du code de la consommation

Sur la base de ces éléments, j'en déduis qu'A devrait rembourser l'écart entre l'abonnement au tarif annuel hors toutes taxes réglementé et l'abonnement appliqué par ENI à compter du 1^{er} février 2018, que je propose de calculer comme suit :

date de la facture	période d'abonnement facturée	montant de l'abonnement HTT facturé	montant de l'abonnement annuel HTT issu du tarif réglementé	montant HTT à facturer	montant HTT dû
04/04/2018	du 1 ^{er} au 27 février 2018 (27 j.)	15,46	186,84	13,82	1,64
14/04/2018	du 28 février au 14 avril 2018 (46 j.)	26,34	186,84	23,55	2,79
14/06/2018	du 15 avril au 14 juin 2018 (61 j.)	34,94	186,84	31,23	3,71
03/09/2018	du 15 au 30 juin 2018 (16 j.)	9,16	186,84	8,19	0,97
	du 1 ^{er} juillet au 17 août 2018 (48 j.)	29,73	203,88	26,81	2,92
15/10/2018	du 18 août au 15 octobre 2018 (59 j.)	36,54	203,88	32,96	3,58
15/12/2018	du 16 octobre au 15 décembre 2018 (61 j.)	37,78	203,88	34,07	3,71
TOTAL					19,32

A a renchéri l'abonnement pour un montant de 19,32 euros hors toutes taxes, sur la période de facturation du 1^{er} février 2018 au 15 décembre 2018, sans justification précise.

Il a proposé de vous accorder un dédommagement de 23,14 euros TTC (correspondant à l'annulation du solde dont vous lui êtes redevable) qui couvre cet écart. Cela me semble satisfaisant, d'autant que vous n'avez jamais payé la CTA, ce qui a été à votre avantage au final.

Je tiens à souligner que l'évolution du 1^{er} juillet 2018 s'inscrit dans un contexte différent, puisqu'à cette date, le prix de l'abonnement du tarif réglementé de vente du gaz naturel avait augmenté de 9,1%. Toutefois, cette hausse est supérieure à celle de 8,2% appliquée par A à cette date, de sorte que je ne sais pas expliquer à quoi elle correspond réellement.

Pour conclure et en regard des conditions générales de vente 2019 proposées par A, j'estime qu'il serait difficile d'opposer à un consommateur une évolution du prix de son abonnement fondé sur la prise en compte « *des obligations en matière d'économie d'énergie* ».

Cette obligation n'implique pas celle de répercuter les coûts sur le consommateur final qui sont fonction de la politique commerciale que définit chaque fournisseur de manière unilatérale. Sa répercussion sur la facture est donc invérifiable a fortiori lorsqu'elle est prise en compte avec l'abonnement sans mention particulière.

L’AFFICHAGE DU PRIX DE L’ABONNEMENT SUR VOS FACTURES

Vous estimez que le prix de votre abonnement mensuel hors taxes, tel qu’affiché dans les factures d’A, n’est pas respecté par le fournisseur dans sa facturation :

Le détail de votre facture gaz naturel A

Abonnement - soumis à la TVA à 5.5%	Durée de la période (jours)	Prix unitaire (€/mois hors taxes)	Montant dû (€ hors taxes)	Votre remise sur abonnement (€ hors taxes)	38,89 € HT
du 15/06/2018 au 30/06/2018	16	17,420	9,16		
du 01/07/2018 au 17/08/2018	48	18,840	29,73		

Le prix unitaire mensuel affiché dans les factures d’A correspond au prix annuel hors toutes taxes de votre abonnement divisé par douze (nombre de mois dans une année). Il s’agit d’un prix moyen, par périodes de $(365/12=)$ 30,42 jours.

Par conséquent, ce prix ne correspond pas, *stricto sensu*, à celui appliqué par A chaque mois.

Par exemple, en janvier 2017 (mois de 31 jours), le prix unitaire mensuel HTT était de 16,11 euros mais A a facturé 16,42 euros d’abonnement $(16,11 \times 31 / 30,42)$.

L’affichage d’un prix mensuel hors taxes de l’abonnement dans la facturation, qui correspond au prix annuel de l’abonnement divisé par douze, prête à confusion : même si la période d’abonnement facturée correspond à un mois entier, le prix unitaire affiché ne correspond jamais au montant facturé pour ce mois, ce en raison du mode de calcul appliqué par A.

Toutefois, je note qu’en affichant ce prix, A n’enfreint pas la réglementation en vigueur⁸, qui prévoit que le prix de l’abonnement mensuel est affiché sur la facture de fourniture de gaz naturel.

Si A persiste à appliquer ce mode de décompte, j’estime cependant qu’il devrait a minima le préciser en note de bas de page sur ses factures comme le font d’autres fournisseurs.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez dû effectuer plusieurs démarches (courriels, saisine de mes services) afin d’obtenir une régularisation de votre facturation.

J’estime que le traitement de vos réclamations par A n’a pas été satisfaisant.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A de vous verser un dédommagement de 25 euros TTC, en complément de l’annulation de solde de 23,14 euros TTC proposée.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de préciser sur ses factures, les modalités de décompte du prix l’abonnement mensuel qui y est affiché.

Je lui recommande également d’informer ses clients de tout changement de prix, en respectant le préavis d’un mois prévu par l’article L. 224-10 du Code de la consommation, dès lors que cette évolution n’est pas vérifiable et peut être déterminée unilatéralement par le fournisseur, quoi qu’en disposent ses conditions générales de vente.

⁸ arrêté du 18 avril 2018 relatif aux factures de fourniture d’électricité ou de gaz naturel, NOR EFIC1124216A

Enfin, estimant sur la base des informations dont je dispose, que la pratique d'A est susceptible de contrevenir à l'article L 224-10 du Code de la consommation, je transmets une copie de mon analyse à la Direction générale de la consommation de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) dont la mission est de veiller à la bonne application des dispositions du Code de la consommation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (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.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A ;
DGCCRF