

Monsieur P. L

Paris, le 4 décembre 2020

N°de saisine : **D2020-10648**
(à rappeler dans toute correspondance)

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 concernant votre facturation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 16 novembre 2019, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A et choisi une offre à prix fixe avec une « remise sur forfait ».

Aussi, vous sollicitez des explications sur les modalités de calcul et d'application de la remise précitée.

Par ailleurs, vous souhaitez résilier votre contrat de fourniture de gaz naturel. Toutefois, vous reprochez au fournisseur A de vous réclamer le remboursement des remises accordées au seul motif que la résiliation de votre contrat intervient au cours des douze premiers mois.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Lors de la souscription de votre contrat, vous avez choisi une offre à prix fixe avec une « remise sur forfait ». Vous réglez ainsi chaque mois un montant correspondant à vos consommations, avec l'application d'une remise sur l'énergie consommée incluse dans le forfait que vous avez choisi.

Les remises ainsi appliquées par le fournisseur A sur votre facturation de gaz naturel semblent correctes.

Toutefois, mon analyse m'a permis de constater que les informations portées sur l'offre, la grille tarifaire et la facturation assurée par le fournisseur A manquaient de transparence et ne permettaient pas de garantir une information complète et loyale à votre égard, en conformité notamment avec les exigences requises par l'article L. 111-1 du Code de la consommation et l'arrêté du 3 décembre 1987¹

Le prix du kWh TTC non remisé ne figure pas sur la grille tarifaire. Or, ce prix s'applique pour la facturation des quantités d'énergie décomptées hors forfait et pour l'ensemble de la consommation facturée si la résiliation intervient avant l'échéance d'une année.

En n'informant pas ses clients sur ce prix TTC mais uniquement sur le prix remisé, le fournisseur A ne se conforme pas à l'article précité et risque d'induire en erreur ses clients qui peuvent penser que leur facturation est établie sur la base d'un prix inférieur à celui réellement appliqué.

¹ L'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix prévoit dans son article 1^{er} que « toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur, exprimée en euros ».

La grille tarifaire ne mentionne pas non plus que le prix remis est conditionné à un engagement minimum d'un an. Cette information n'existe que sur le contrat.

D'autre part, sur votre facturation, les modalités de décompte du prix remis sont difficilement compréhensibles et manquent de cohérence.

Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement pour le défaut d'information relative à l'offre que vous avez souscrite.

J'ajoute que la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veille à la bonne application des dispositions du code de la consommation et pourra le cas échéant préciser si le remboursement de « remises » peut être assimilable à des frais de résiliation, interdits par l'article L. 224-15 du code de la consommation.

Enfin, ayant relevé à travers l'examen de votre saisine des pratiques susceptibles d'être sanctionnées par la DGCCRF, je lui signale cette affaire.

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

LA REMISE SUR FORFAIT APPLIQUEE PAR LE FOURNISSEUR A

Le 16 novembre 2019, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A, prenant effet le 29 novembre 2019. Vous avez choisi une offre à prix fixe (au prix de 0,0754 euro HT/kWh) avec une « remise sur forfait ».

Le forfait est défini par les conditions générales de vente du fournisseur A comme une « offre consistant en un choix d'un montant mensuel correspondant à votre consommation. Ce montant est prélevé à l'avance et à la fréquence choisie ». En ce sens, vous réglez un forfait mensuel dont le montant dépend de la quantité de gaz naturel que vous estimez consommer chaque mois.

Ainsi, ayant estimé une consommation de 2 500 kWh/mois en hiver (qui s'étend du 1^{er} octobre au 31 mars) et de 167 kWh/mois en été (qui s'étend du 1^{er} avril au 30 septembre), vous avez choisi un forfait hiver à 175 euros/mois et un forfait été à 25 euros/mois. Aussi, le fournisseur A applique une remise de 0,0250 euro HT/kWh sur les quantités consommées incluses dans ce forfait.

Toutefois, mon analyse m'a permis de constater que le fournisseur A utilisait deux modalités de décompte différentes pour l'application de cette remise. Aussi, pour plus de clarté, j'ai pris comme exemple la facture du 15 juillet 2020 de 716,49 euros TTC. Cette facture impute votre consommation de gaz naturel sur la période du 29 novembre 2019 au 8 juillet 2020, des index 753 m³ à 1 768 m³.

Plus précisément, vous avez consommé 213 m³ sur la période du 9 au 31 janvier 2020 (23 jours), soit 2 347 kWh.

S'agissant d'une période hivernale, vous avez estimé votre consommation mensuelle à 2 500 kWh. Aussi, en ramenant ce volume de consommation sur la période concernée, la remise ne peut s'appliquer que sur un volume de 1 854,84 kWh :

$$2\,500 / 31 \text{ jours} \times 23 \text{ jours} = 1\,854,84 \text{ kWh}$$

Ainsi, le fournisseur A a appliqué une remise de 0,0250 euro HT/kWh sur 1 854,84 kWh, tandis que la consommation restante (492,16 kWh) ne s'est vue appliquer aucune remise :

| | | | | |
|--|--------------|-----------------|----------|-----|
| Remise forfait (29/11/2019 - 30/11/2019) | 166,67 kWh | -2,50195 c€/kWh | -4,17 € | 20% |
| Remise forfait (01/12/2019 - 08/12/2019) | 645,16 kWh | -2,50016 c€/kWh | -16,13 € | 20% |
| Remise forfait (09/12/2019 - 31/12/2019) | 1 854,84 kWh | -2,49995 c€/kWh | -46,37 € | 20% |
| Remise forfait (01/01/2020 - 08/01/2020) | 645,16 kWh | -2,5 c€/kWh | -16,13 € | 20% |
| Remise forfait (09/01/2020 - 31/01/2020) | 1 854,84 kWh | -2,5 c€/kWh | -46,37 € | 20% |
| Remise forfait (01/02/2020 - 08/02/2020) | 220 kWh | -2,5 c€/kWh | -5,50 € | 20% |
| Remise forfait (09/02/2020 - 29/02/2020) | 1 549 kWh | -2,5 c€/kWh | -38,72 € | 20% |
| Remise forfait (01/03/2020 - 08/03/2020) | 645,16 kWh | -2,50016 c€/kWh | -16,13 € | 20% |
| Remise forfait (09/03/2020 - 31/03/2020) | 1 618 kWh | -2,5 c€/kWh | -40,45 € | 20% |
| Remise forfait (01/04/2020 - 08/04/2020) | 284 kWh | -0,39085 c€/kWh | -1,11 € | 20% |
| Remise forfait (09/04/2020 - 30/04/2020) | 98 kWh | -2,5 c€/kWh | -2,45 € | 20% |
| Remise forfait (01/05/2020 - 08/05/2020) | 76 kWh | -1,42105 c€/kWh | -1,08 € | 20% |
| Remise forfait (09/05/2020 - 31/05/2020) | 273 kWh | -1,13187 c€/kWh | -3,09 € | 20% |
| Remise forfait (01/06/2020 - 08/06/2020) | 11 kWh | -2,54545 c€/kWh | -0,28 € | 20% |
| Remise forfait (09/06/2020 - 30/06/2020) | 0 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/07/2020 - 08/07/2020) | 0 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (29/11/2019 - 30/11/2019) | 9,33 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/12/2019 - 08/12/2019) | 223,84 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/12/2019 - 31/12/2019) | 136,16 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/01/2020 - 08/01/2020) | 196,84 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/01/2020 - 31/01/2020) | 492,16 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/03/2020 - 08/03/2020) | 118,84 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (29/11/2019 - 30/11/2019) | 164,89 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/12/2019 - 08/12/2019) | 825,99 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/12/2019 - 31/12/2019) | 1 867,34 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/01/2020 - 08/01/2020) | 842 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/01/2020 - 31/01/2020) | 2 347 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/02/2020 - 08/02/2020) | 220 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/02/2020 - 29/02/2020) | 1 549 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/03/2020 - 08/03/2020) | 720,99 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/03/2020 - 31/03/2020) | 1 494,34 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/04/2020 - 08/04/2020) | 239,56 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/05/2020 - 08/05/2020) | 32,99 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/05/2020 - 31/05/2020) | 149,34 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |

En revanche, vous avez consommé 25 m³ sur la période du 9 au 31 mai 2020 (23 jours), soit 273 kWh.

S'agissant d'une période estivale, vous avez estimé votre consommation mensuelle à 167 kWh. Aussi, en ramenant ce volume de consommation sur la période concernée, la remise ne peut s'appliquer que sur un volume de 123,90 kWh :

$$167 / 31 \text{ jours} \times 23 \text{ jours} = 123,90 \text{ kWh}$$

Ainsi, le fournisseur A devrait appliquer une remise de 0,0250 euro HT/kWh sur le volume de 123,90 kWh, aboutissant à une remise de 123,90 kWh x 0,0250 euro = 3,09 euros HT, tandis que la quantité restante (149,10 kWh) ne devrait se voir appliquer aucune remise.

Or, je constate que le fournisseur A a appliqué une remise sur un volume de 273 kWh, correspondant à votre consommation totale sur la période considérée :

| | | | | |
|--|--------------|-----------------|----------|-----|
| Remise forfait (29/11/2019 - 30/11/2019) | 166,67 kWh | -2,50195 c€/kWh | -4,17 € | 20% |
| Remise forfait (01/12/2019 - 08/12/2019) | 645,16 kWh | -2,50016 c€/kWh | -16,13 € | 20% |
| Remise forfait (09/12/2019 - 31/12/2019) | 1 854,84 kWh | -2,49995 c€/kWh | -46,37 € | 20% |
| Remise forfait (01/01/2020 - 08/01/2020) | 645,16 kWh | -2,5 c€/kWh | -16,13 € | 20% |
| Remise forfait (09/01/2020 - 31/01/2020) | 1 854,84 kWh | -2,5 c€/kWh | -46,37 € | 20% |
| Remise forfait (01/02/2020 - 08/02/2020) | 220 kWh | -2,5 c€/kWh | -5,50 € | 20% |
| Remise forfait (09/02/2020 - 29/02/2020) | 1 549 kWh | -2,5 c€/kWh | -38,72 € | 20% |
| Remise forfait (01/03/2020 - 08/03/2020) | 645,16 kWh | -2,50016 c€/kWh | -16,13 € | 20% |
| Remise forfait (09/03/2020 - 31/03/2020) | 1 618 kWh | -2,5 c€/kWh | -40,45 € | 20% |
| Remise forfait (01/04/2020 - 08/04/2020) | 284 kWh | -0,39085 c€/kWh | -1,11 € | 20% |
| Remise forfait (09/04/2020 - 30/04/2020) | 98 kWh | -2,5 c€/kWh | -2,45 € | 20% |
| Remise forfait (01/05/2020 - 08/05/2020) | 76 kWh | -1,42105 c€/kWh | -1,08 € | 20% |
| Remise forfait (09/05/2020 - 31/05/2020) | 273 kWh | -1,13187 c€/kWh | -3,09 € | 20% |
| Remise forfait (01/06/2020 - 08/06/2020) | 11 kWh | -2,54545 c€/kWh | -0,28 € | 20% |
| Remise forfait (09/06/2020 - 30/06/2020) | 0 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/07/2020 - 08/07/2020) | 0 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (29/11/2019 - 30/11/2019) | 9,33 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/12/2019 - 08/12/2019) | 223,84 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/12/2019 - 31/12/2019) | 136,16 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/01/2020 - 08/01/2020) | 196,84 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/01/2020 - 31/01/2020) | 492,16 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/03/2020 - 08/03/2020) | 118,84 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (29/11/2019 - 30/11/2019) | 164,89 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/12/2019 - 08/12/2019) | 825,99 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/12/2019 - 31/12/2019) | 1 867,34 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/01/2020 - 08/01/2020) | 842 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/01/2020 - 31/01/2020) | 2 347 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/02/2020 - 08/02/2020) | 220 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/02/2020 - 29/02/2020) | 1 549 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/03/2020 - 08/03/2020) | 720,99 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/03/2020 - 31/03/2020) | 1 494,34 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/04/2020 - 08/04/2020) | 239,56 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (01/05/2020 - 08/05/2020) | 32,99 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |
| Remise forfait (09/05/2020 - 31/05/2020) | 149,34 kWh | 0 c€/kWh | 0,00 € | 20% |

La remise effectuée par le fournisseur A est en réalité correcte. En effet, il n'a pas appliqué une remise de 0,0250 euro HT/kWh, mais une remise de 0,0113187 euro HT/kWh, aboutissant à une remise de 273 kWh x 0,0113187 = 3,09 euros HT, ce qui correspond au résultat obtenu précédemment.

Ainsi, les remises appliquées par le fournisseur A sur votre facturation de gaz naturel semblent correctes. Toutefois, le fournisseur A applique des modalités de décompte différentes, tantôt basées sur la quantité de gaz consommée susceptible de se voir appliquée la remise, tantôt basées sur un calcul effectué sur le prix de la remise accordée. Or, ces modalités de décompte sont difficilement compréhensibles et manquent de clarté.

Je constate en outre que ces modalités de calcul ne sont précisées ni dans les conditions générales de vente ni sur la grille tarifaire. Par ailleurs, les conditions particulières de vente indiquent seulement : « *Je dispose d'une importante remise sur toute la quantité incluse dans mon forfait. Si je choisis un forfait qui correspond à ma consommation, je peux bénéficier de cette remise sur 100% de l'énergie consommée* ».

Il en résulte que votre facturation de gaz naturel se voit appliquer une remise sur les quantités consommées qui s'avère difficilement vérifiable par un consommateur profane.

LE DEFAT D'INFORMATION DU FOURNISSEUR A SUR LE PRIX APPLICABLE A VOTRE FACTURATION

Vous avez ainsi choisi une offre à prix fixe avec une « *remise sur forfait* », dont les modalités de calcul et d'application restent complexes et difficilement compréhensibles.

Je constate par ailleurs que, si les conditions particulières de vente font apparaitre le prix TTC du kWh non remisé (0,0904 euro TTC/kWh), il n'en est pas de même de la grille tarifaire qui ne mentionne que le prix HT du kWh non remisé, le prix HT du kWh remisé et le prix TTC du kWh remisé :

PRIX FIXE

| Tarif | Consommation annuelle | Abonnement en € / an | | Prix du kWh (en € / kWh) | | | | |
|-----------|-----------------------|----------------------|--------|--------------------------|-------------------|---------------------------|----------------|-----------------|
| | | HT | TTC | Tarifs réglementés | | Tarifs offerts | | |
| | | | | HT | TTC | Prix brut HT | Prix remisé HT | Prix remisé TTC |
| Base | <1 MWh | 92.52 | 108.24 | 0.0570 | 0.0785 | 0.0912 | 0.0462 | 0.0655 |
| B0 | > 1 et < 6 MWh | | | | | | | |
| B1 et B2i | Zone 1 | 202.32 | 250.20 | 0.0373 | 0.0549 | 0.0754 | 0.0304 | 0.0465 |
| | Zone 2 | | | 0.0379 | 0.0556 | 0.0759 | 0.0309 | 0.0471 |
| | Zone 3 | | | 0.0385 | 0.0563 | 0.0764 | 0.0314 | 0.0477 |
| | Zone 4 | | | 0.0391 | 0.0571 | 0.0769 | 0.0319 | 0.0483 |
| | Zone 5 | | | 0.0397 | 0.0578 | 0.0774 | 0.0324 | 0.0489 |
| | Zone 6 | | | 0.0403 | 0.0581 | 0.0778 | 0.0328 | 0.0494 |

Or, il découle de l'article L. 111-1 du Code de la consommation une obligation générale d'information précontractuelle à la charge du professionnel : « *Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : (...) Le prix du bien ou du service (...)* ».

Cette information précontractuelle me paraît d'autant plus indispensable que le prix TTC du kWh non remisé s'applique d'une part dans le cas où vous résiliez votre contrat au cours des douze premiers mois et d'autre part pour toutes les quantités facturées en dehors du forfait.

La pratique du fournisseur A pourrait alors être regardée comme trompeuse au sens de l'article L. 121-2 du Code de la consommation².

² Article L. 121-2 du Code de la consommation : « *Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : 1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent ; 2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants : a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ; b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ; c) Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ; d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ; e) La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ; f) L'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel ; g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ; 3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable. »*

LA RESILIATION DE VOTRE CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL AU COURS DES DOUZE PREMIERS MOIS

L'offre souscrite prévoit que les remises accordées ne seront finalement pas reconnues dans le cas où vous résiliez votre contrat au cours des douze premiers mois.

Cette information est reportée sur votre contrat, mais elle ne figure pas sur les grilles tarifaires. L'information me paraît devoir être complétée sur ce point, comme c'est le cas dans votre contrat.

En effet les conditions particulières de vente souscrites mentionnent : « *Si le contrat de fourniture souscrit entre le fournisseur A et le client est résilié au cours des douze premiers mois, les remises accordées pour différentes raisons ne seront pas octroyées au client, comme prévu à l'article 10.1 des CGV* ».

L'article 10.1 des conditions générales de vente du fournisseur A prévoient ainsi : « *Si la durée du contrat est inférieure à 12 mois du fait d'un changement de fournisseur à la demande du Client, les remises accordées pour différentes raisons dans les Conditions Particulières ne seront pas reconnues au client.* ».

Ainsi, dans le cas où vous résiliez votre contrat de fourniture de gaz naturel au cours des douze premiers mois, il vous incombe de rembourser les remises dont vous avez bénéficié en cours de vie du contrat.

Cette clause contractuelle vous contraint ainsi à vous engager pour une période de douze mois pour prétendre au bénéfice des remises contractuelles.

Se pose donc la question de savoir si l'article L. 224-15 du Code de la consommation qui interdit au fournisseur, en cas de résiliation du contrat, de facturer au client des frais autres que ceux correspondants aux coûts qu'il a effectivement supportés par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau³, est susceptible de viser cette pratique. La réponse à cette question n'est pas évidente dans la mesure où le remboursement d'une remise n'est pas nécessairement assimilable à des frais de résiliation qui pourraient être par ailleurs prévus.

En tout état de cause, il ne me revient pas de trancher cette question en médiation.

Dans ce contexte, je signale cette affaire à la DGCCRF pour se prononcer sur ce sujet ou vous invite à saisir un juge pour constater si la pratique du fournisseur A respecte ou non l'article L. 224-15 du code de la consommation.

³ Article L. 224-15 du Code de la consommation : « *Le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat.*

Le fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés. Aucun autre frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur.

Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture. »

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez multiplié les démarches afin d'obtenir des explications sur les prix appliqués à votre facturation de gaz naturel. Je constate que vous souhaitez résilier votre contrat de fourniture de gaz naturel en raison du manque de clarté des modalités de calcul des remises sur forfait.

Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le défaut d'information sur le prix applicable à votre facturation et le manque de clarté des modalités de décompte des remises.

Je recommande au fournisseur A de respecter l'obligation générale d'information loyale et complète qui pèse sur l'ensemble des fournisseurs en complétant l'information portée sur sa grille tarifaire pour y préciser d'une part, que l'application du prix du kWh TTC remisé est conditionné à un engagement d'une durée minimum d'une année et d'autre part, pour y faire figurer le prix du kWh TTC non remisé qui s'applique pour les quantités d'énergie facturées hors forfait et en cas de résiliation avant l'échéance d'une année. Je recommande également au fournisseur A d'améliorer sur ses factures l'information sur les conditions du calcul des montants remisés.

Enfin, je transmets une copie de cette recommandation à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris, 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 dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, 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 Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y
DDPP de paris