

Monsieur C. M.

Paris, le 9 avril 2021

N° de saisine : **D2020-23958**
(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. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous êtes devenu client du fournisseur A le 31 mars 2011 pour la fourniture de gaz propane de votre maison située à B. (82), pour une durée de trois ans. Vous avez résilié votre contrat en avril 2019.

Aussi, vous contestez :

- la facturation des frais de repompage, au motif que le gaz restant n'a pas été repompé lors du retrait de la citerne ;
- le montant mis à votre charge au titre du retrait de la citerne (385 euros TTC), au motif qu'il ne correspond pas au montant prévu par les conditions particulières de vente (229,35 euros TTC).

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

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane le 31 mars 2011 pour une durée de trois ans, renouvelé tacitement pour une durée indéterminée. Aussi, en cas de résiliation du contrat, les conditions générales de vente du fournisseur A prévoient la facturation de frais de retrait de la citerne et, dans le cas où la citerne ne serait pas vide, de repompage du gaz.

Dans votre cas, la citerne contenait 5% de gaz lors de son retrait. Toutefois, le repompage a été réalisé sur le site du prestataire, à la suite du retrait de la citerne. En effet, l'arrêté du 29 mai 2009 relatif aux transports de marchandises dangereuses par voies terrestres dit « *arrêté TMD* » prévoit la possibilité pour le fournisseur de transporter la citerne jusqu'au site de son prestataire sans repomper le gaz restant, si la masse totale de la citerne est inférieure à 1 600 kg, ce qui était le cas.

Par conséquent, je ne peux remettre en cause la facturation des frais de retrait de la citerne et de repompage du gaz.

Cependant, si le montant de ces frais (retrait de citerne et repompage) et le principe de leur indexation est bien prévu par les conditions générales de vente et la grille tarifaire qui vous a été remise lors de la souscription, il n'en va pas de même pour la valeur de l'indice (coût horaire du travail et CNL) qui ne vous a pas été communiquée chaque année à chaque évolution des prix. Cette information insuffisante ne vous a pas permis d'être informé de la valeur des index appliqués et de vérifier le bien-fondé du calcul de la revalorisation des frais prévus par votre contrat.

Je recommande donc au fournisseur A, d'une manière générale, de respecter l'obligation générale d'information loyale et complète qui pèse sur l'ensemble des fournisseurs en communiquant chaque année à ses clients la grille de l'indice du coût horaire du travail révisé et de l'indice CNL, utilisés pour l'indexation de ses prix. Cette grille doit être fournie avec le barème des prix actualisés chaque année sur la base de ces indices.

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

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

LES FRAIS DE RETRAIT DE LA CITERNE ET DE REPOMPAGE DU GAZ

Vous êtes devenu client du fournisseur A le 31 mars 2011 pour une durée de trois ans. À cet égard, les conditions générales de vente du fournisseur A prévoient à l'article 3.1 que « *un mois avant le terme autorisant le rejet de la reconduction tacite du contrat, le fournisseur A informe le Client par écrit de la possibilité de ne pas reconduire le contrat et d'y mettre fin par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois mois. À défaut de retour du Client, le contrat sera renouvelé pour une durée indéterminée avec faculté, pour chacune des parties, d'y mettre fin à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trois mois* ».

Votre contrat a alors été renouvelé le 31 mars 2014 pour une durée indéterminée.

En avril 2019, vous avez demandé la résiliation de votre contrat. L'article 5.1 des conditions générales de vente du fournisseur A prévoit alors que « (...) *la reprise du Stockage et/ou du Compteur fait l'objet du règlement par le Client des frais d'enlèvement inscrits aux conditions particulières (...)* ». L'article 5.3 prévoit par ailleurs : « *En cas de cessation du contrat pour quelle cause que ce soit, et en cas de reprise du Stockage ou de neutralisation du Stockage, le Client s'engage à restituer au fournisseur A un Stockage vide. À défaut, le fournisseur A procède à la reprise du gaz contenu dans le Stockage et facture au Client les frais de reprise gaz tels que définis dans les conditions particulières.* »

Lors de son retrait, la citerne n'était pas vide car elle contenait 5% de gaz. Le fournisseur A vous a alors facturé des frais de retrait (385 euros TTC) et de repompage du gaz (355,12 euros TTC).

Vous contestez toutefois la facturation des frais de repompage au motif que le gaz contenu dans la citerne n'a pas été repompé lors du retrait de la citerne.

Sollicité sur ce point, le fournisseur A a indiqué que, s'agissant d'une citerne aérienne contenant moins de 5% de gaz, la citerne a été retirée directement et le gaz contenu dans la citerne a été repompé sur le site du prestataire.

Le retrait des citernes de Gaz de Pétrole Liquéfiés (GPL) est régi par l'arrêté du 29 mai 2009 relatif aux transports de marchandises dangereuses par voies terrestres dit « *arrêté TMD* ». L'article 3.5 de l'annexe I de cet arrêté prévoit ainsi que « *les réservoirs fixes du stockage, d'un volume n'excédant pas 8 000 litres, contenant des hydrocarbures gazeux en mélange liquéfié n. s. a du n° ONU 1965 peuvent être transportés, du lieu d'utilisation au centre de maintenance et/ou atelier de réparation ainsi que pour leur trajet de retour, si la masse du réservoir et du produit contenu est inférieure ou égale à 1 600 kg* ».

Dans votre cas, la citerne avait une capacité de 1 000 kg. Le gaz contenu dans la citerne (5%) représentait donc 50 kg de propane.

Aussi, la masse totale de la citerne au moment de son retrait (1 059 kg) étant inférieure au seuil de 1 600 kg fixé par l'arrêté TMD, le fournisseur A avait la possibilité de la transporter jusqu'au site de son prestataire sans repomper le gaz restant.

Je constate en outre que le fournisseur A a édité un avoir de 100,04 euros TTC le 7 juin 2019, correspondant au montant du gaz repompé, ce qui démontre que le gaz restant dans la citerne a bien été repompé sur le site du prestataire.

Compte tenu de ces éléments, je ne peux remettre en cause la facturation des frais de repompage par le fournisseur A.

Sur le montant des frais facturés, les conditions particulières de vente prévoient la facturation de 229,35 euros TTC pour le retrait de la citerne et 211,71 euros TTC pour le repompage du gaz :

Frais de fin de contrat :		
Enlèvement du Stockage vide	Prix :	229,35 € TTC
Reprise de gaz	Prix :	211,71 € TTC

L'écart de prix avec les frais mis à votre charge (385 euros TTC pour le retrait de la citerne et 355,12 euros TTC pour le repompage du gaz) s'explique par leur indexation « *par application à part égales, de l'indice du coût horaire du travail révisé tous salariés gaz, électricité, vapeur, air conditionné, publié par l'INSEE et de l'indice CNL Distribution avec Conducteur et Carburant publié par la Chambre des Loueurs et Transporteurs Industriels (C.L.T.I)* » (article 6.5 des conditions générales de vente du fournisseur A).

Aussi, « *ces montants sont révisés le 1^{er} janvier de chaque année, en fonction des derniers indices connus au 31 octobre de l'année précédente. En cas de suppression de l'un de ces indices, la formule reçoit application avec l'indice subsistant et l'indice remplaçant, ou à défaut d'indice remplaçant, avec l'indice subsistant pris en totalité* ».

Toutefois, malgré ma demande, le fournisseur A ne m'a pas transmis les indices pris en compte pour la revalorisation du montant qui vous est facturé au titre du retrait de la citerne et du repompage du gaz. Par conséquent, je ne peux vérifier le bien-fondé des prix facturés.

Par ailleurs, le fournisseur A indique : « *Le livret des services est à la connaissance de nos clients via notre site internet www.A.fr au niveau de la rubrique « Offres, barèmes et fiches d'information standardisées A » ou sur leur Espace Client* ». Le fournisseur A considère donc que les nouveaux prix des frais de retrait et de repompage en vigueur au 1^{er} janvier de chaque année sont portés à votre connaissance de manière satisfaisante.

Je constate toutefois que le montant des frais de retrait et de repompage est indexé sur la valeur de l'indice du coût horaire du travail révisé et de l'indice CNL, qui ne vous est transmise ni lors de la souscription du contrat, ni lors de la mise à jour du barème. Seul le montant actualisé des frais de retrait et de repompage est porté à votre connaissance, ce qui ne vous permet pas de vérifier le bien-fondé du montant qui vous est réclamé et que le calcul de l'indexation a été correctement effectué.

Il ressort en outre des recherches effectuées par mes services que, si la valeur de l'indice du coût horaire révisé est facilement accessible¹, il n'en est pas de même pour la valeur de l'indice CNL dont l'accès est assuré au moyen d'un abonnement payant².

Cet accès restreint à l'indice CNL sur lequel est notamment basée l'évolution des prix du fournisseur A ne permet pas d'assurer une information transparente sur les prix qui vous sont applicables. Vous n'avez pas la possibilité de vérifier que l'indice utilisé par le fournisseur A est correct. Or, la référence à un indice suppose que ce dernier soit accessible et puisse être contrôlé par le consommateur à qui cet indice est opposé.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez effectué des démarches afin d'obtenir des explications sur les frais de retrait et de repompage mis à votre charge. Je constate que le fournisseur A a répondu le 21 août 2019 à votre réclamation du 1^{er} août 2019.

Toutefois, pour le manque de transparence sur le montant des frais facturés, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je n'ai pas d'éléments pour remettre en cause la facturation des frais de retrait de la citerne et de repompage du gaz, qui est bien prévue contractuellement.

¹ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5010319>

² <https://www.e-tlf.com/tlf-services/indices-indicateurs/>

Je recommande toutefois au fournisseur A :

- de transmettre le détail du calcul effectué pour la revalorisation des prix facturés ;
- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le manque de transparence sur les frais facturés.

Je recommande au fournisseur A de respecter l'obligation générale d'information loyale et complète qui pèse sur l'ensemble des fournisseurs en communiquant chaque année à ses clients la grille de l'indice du coût horaire du travail révisé et de l'indice CNL Distribution avec Conducteur et Carburant publié par la Chambre des Loueurs et Transporteurs Industriels, utilisés pour l'indexation de ses prix. Cette grille doit être fournie avec le barème de ses prix actualisés chaque année sur la base de ces indices.

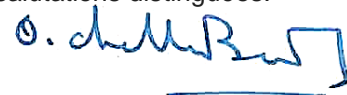
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 : fournisseur A