

Monsieur J.-B. L.

Paris, le 12 septembre 2022

N°de dossier : **D2022-03688**
(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 avez conclu des contrats de fourniture de gaz et d'électricité avec A le 22 août 2020, activés le 20 septembre 2020.

Vous contestez :

- l'absence de prise en compte de votre demande de résiliation en octobre 2021 ;
- la double facturation de vos consommations de gaz sur la période du 4 août 2021 au 8 janvier 2022 ;
- le tarif élevé appliqué à vos consommations de gaz pour la période du 1^{er} au 31 décembre 2021.

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

Votre demande de résiliation

Concernant votre demande de résiliation du 16 octobre 2021, qui faisait suite à la vente de votre appartement, celle-ci n'a pas été prise en compte par le fournisseur A. Vos contrats n'ont été résiliés qu'en janvier 2022, lors de la mise en service de votre successeur dans le logement. Je recommande donc le versement d'un dédommagement afin de compenser les consommations et abonnements facturés à tort.

Votre contrat de fourniture de gaz :

Vous avez conclu le 22 août 2020 un contrat de fourniture de gaz à prix indexé qui prévoit que le prix appliqué est composé pour moitié d'un prix fixe (« PO ») et pour l'autre moitié d'un prix variable (« Indice »), indexé sur les marchés de gros du gaz naturel. Ces derniers sont exposés depuis fin 2021 à de fortes hausses qui se sont répercutées sur votre facturation.

L'indexation choisie par A porte sur la moyenne des cotations journalières des prix du gaz sur le marché de gros pendant le mois de consommation. En conséquence, le prix du kWh appliqué n'est pas déterminé au moment de la consommation. Le client de A ne peut en avoir connaissance qu'a posteriori à la réception de sa facture. Cette pratique me semble contraire aux obligations relatives à l'information sur les prix incombant à un fournisseur d'énergie.

Je signale donc cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

L'information sur l'offre de A :

Page 1 sur 7

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.

J'observe en outre que la grille tarifaire, les conditions particulières de vente et les courriers d'information sur l'offre de A n'étaient pas clairs sur le fonctionnement de cette offre et ne vous permettaient pas de vous engager en toute connaissance de cause. À aucun moment vous n'avez été alerté sur les particularités de cette offre dont il résultait que vous ne seriez informé qu'a posteriori des prix appliqués à votre facturation. Vous n'avez pas été alerté sur les risques encourus par la volatilité des prix de l'énergie.

J'estime, en conséquence, que l'information communiquée par A a été incomplète et déloyale à votre égard.

Par ailleurs, je n'ai pas relevé de double facturation comme vous le suspectiez.

Ceci étant, votre facturation était confuse, ne distinguant pas le libellé des consommations facturées au prix fixe et au prix indexé. En outre, la répartition des consommations en cas de changement de prix semble y avoir été effectuée sur la base de coefficients de pondération qui ne sont pas précisés dans les conditions générales de vente contrairement à ce qui est prévu par l'arrêté sur les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel du 18 avril 2012.

Je recommande donc au fournisseur A de vous accorder un dédommagement en compensation des désagréments subis par ces pratiques contractuelles très contestables

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

- de ne pas commercialiser d'offres dont le prix de l'énergie n'est pas déterminé au moment de la consommation.
- Lorsque l'offre porte sur un prix du kWh indexé sur les marchés :
 - o de systématiquement porter à la connaissance du consommateur, au moins 10 jours avant, le prix qui sera appliqué le mois suivant ;
 - o je recommande également de rappeler l'évolution de ce prix par rapport au mois précédent.
- Au lieu de mettre en avant les seuls gains espérés, d'alerter les consommateurs sur sa documentation commerciale des risques liés aux prix de marché, sans attendre l'entrée en vigueur de l'article L. 224-3 du code de la consommation modifié par la loi [n° 2022-1158 du 16 août 2022](#).
- sur ses factures, de distinguer clairement, les consommations facturées au prix fixe et celles facturées au prix indexé ;
- dans ses conditions générales de vente, de préciser, en application de l'article 6 de l'arrêté sur les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel du 18 avril 2012, les coefficients de pondération pris en compte pour répartir la consommation en cas d'évolution des prix.

-

LA RÉSILIATION DES CONTRATS

Vous avez vendu votre appartement le 15 octobre 2021, comme en justifie l'attestation de vente que vous m'avez transmise.

Vous avez donc sollicité le 16 octobre 2021 la résiliation de vos contrats par le biais de votre espace client A. Cette demande a été réalisée sur votre espace « électricité » :

Mes demandes

RÉFÉRENCE	CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	DATE	STATUT
<input type="text"/>	Toutes les catégories	Toutes les sous-catégories		Tout les statuts
EVT0050076	Contrat, offre et service	Résiliation	16/10/2021	Clôture

Bonjour, J'ai vendu mon appartement et c'est le nouveau propriétaire qui s'occupera de l'abonnement. Merci de résilier mon contrat dans les plus brefs délais.

Cependant, ce n'est que le 29 octobre que le fournisseur A a pris acte de cette demande, et vous a adressé un courriel afin de solliciter la date exacte de résiliation souhaitée, tant pour le gaz que pour l'électricité :

Bonjour,

Nous faisons suite à votre demande de résiliation et nous tenons à vous préciser que cette dernière engendrera une coupure de gaz et d'électricité.

Pouvez-vous nous communiquer la date souhaitée pour la résiliation de vos contrats?

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

RÉFÉRENCE	CATÉGORIE	SOUS-CATÉGORIE	DATE	STATUT
<input type="text"/>	Toutes les catégories	Toutes les sous-catégories		Tout les statuts
EVT005388	Contrat, offre et service	Résiliation	09/11/2021	En cours de traitement

Bonjour, Je souhaite résilier mon contrat pour cause de vente de l'appartement.

Vous indiquez ne pas avoir eu connaissance de ce courriel. Vous avez toutefois adressé une seconde demande de résiliation le 9 novembre 2021, sur votre espace « gaz » :

Vous n'avez pas eu de retour de la part du fournisseur A jusqu'à votre relance du 10 janvier 2022, à laquelle A a répondu que les contrats n'avaient été résiliés que la veille lors de de l'activation des contrats des nouveaux occupants du logement :

Or, l'article L. 224-14, alinéa 2, du code de la consommation dispose que « *la résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur et, au plus tard, trente jours à compter de la notification de la résiliation au fournisseur* ».

Si aucune date précise ne figurait dans votre demande, celle-ci sollicitait une résiliation « *dans les plus brefs délais* » et précisait que votre demande faisait suite à la vente déjà réalisée de votre appartement. Le fournisseur A aurait donc dû solliciter la mise hors service des installations sans attendre.

J'estime donc que le fournisseur A n'est pas fondé à vous facturer les consommations et abonnements pour

Katia

13 janv. 2022 à 16:23 UTC+1

Bonjour,

Nous faisons suite à votre demande et vous informons que comme cité sur le précédent mail nous n'avons pas eu de retour au mail du 29/10/2021 (voir photo ci-dessous) c'est pour cela que nous n'avons pas procédé à la résiliation de vos contrats.

Des factures de clôture vous seront adressées dans un délai d'un mois par mail.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

L'équipe 😊

la période du 18 octobre 2021 (la demande de résiliation ayant été formulée un samedi) au 8 janvier 2022.

À la demande de mes services, vous avez expliqué ne pas avoir relevé les compteurs lors de la vente de votre logement, qui s'est déroulée à distance. Vous avez également indiqué avoir quitté le logement le 1^{er} mars 2021. Or, le compteur Linky, permet de connaître l'index au 18 octobre 2021 (11 779 kWh).

En revanche, votre compteur de gaz n'était pas communicant. J'ai donc estimé l'index de fin à 14 321 m³ selon le calcul suivant :

- période de référence : 5 février 2021 (index 14 135 m³) au 4 août 2021 (index 14 266 m³) – 131 m³ consommés en 180 jours, soit en moyenne 0,73 m³/jour
- période à calculer : 5 février au 18 octobre 2021 (255 jours)
- 255 x 0,73 = 186 m³
- 14 135 + 186 = 14 321 m³

Compte tenu de l'absence de prise en compte de votre demande de résiliation et de ses conséquences, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 1 263,76 euros TTC, incluant les consommations et les abonnements facturés pour le gaz et l'électricité entre le 18 octobre 2021 et le 8 janvier 2022, estimés comme suit (je ne suis en effet pas en mesure de procéder au calcul exact compte tenu des spécificités de la facturation) :

- Pour le gaz
 - Abonnement : 18/10/21 – 8/01/22 (82 jours) au prix de 202,68€HT/an = 45,53€HT + 6,65€ (CTA calculée au *pro rata temporis*) + TVA 5,5% = 55,05€TTC ;
 - Consommation : prix moyen du kWh appliqué sur la facture ((1137,11€ HT – 173,94€ HT) / 6 828 kWh) + 0,00843 (TICGN) + TVA 20% = 0,1795€TTkWh) x 6 229 kWh à annuler = 1 117,80 euros TTC
- Pour l'électricité :
 - Abonnement : 18/10/21 – 8/01/22 (82 jours) au prix de 112,20€HT/an = 25,21€HT + 4,13€ (CTA calculée au *pro rata temporis*) + TVA 5,5% = 30,95€TTC
 - Consommation : prix moyen du kWh appliqué sur la facture (((54,26 euros HT - 7,20€ HT) / 160 kWh) + 0,0225€ (CSPE) + 0,00663€ (TCCFE) + 0,003315€ (TDCFE) + TVA 20% = 0,391884€TTC/kWh) x 153 kWh à annuler = 59,96 euros TTC

LES PRIX APPLIQUÉS À VOTRE FACTURATION DE GAZ

Vous avez conclu un contrat de fourniture de gaz à prix indexé sur le marché du gaz naturel. La facturation de vos consommations se fait selon :

- une part fixe, appelée « *PO* », qui ne change que lors du renouvellement de votre contrat ;
- une part variable, appelée « *Indice* », qui évolue selon le marché.

Ainsi, le prix de vos consommations (P) peut être exprimé ainsi :

$$P = (\text{consommation [kWh]} \times (P0) + (\text{consommation [kWh]} \times \text{Indice}))$$

La facture litigieuse du 1^{er} février 2022 vous facture les consommations suivantes :

Consommation de gaz		1 137,11 €		
	Quantité	Prix unitaire	Total HT	TVA
Consommation Base (01/08/2021 - 31/08/2021)	152,49 kWh	4,3703 c€/kWh	6,66 €	20%
Consommation Base (04/08/2021 - 20/09/2021)	287 kWh	6,0029 c€/kWh	17,23 €	20%
Consommation Base (01/09/2021 - 30/09/2021)	256,51 kWh	6,149 c€/kWh	15,77 €	20%
Consommation Base (21/09/2021 - 08/01/2022)	6 541 kWh	7,18 c€/kWh	468,34 €	20%
Consommation Base (01/10/2021 - 31/10/2021)	969,15 kWh	8,39 c€/kWh	81,31 €	20%
Consommation Base (01/11/2021 - 30/11/2021)	1 988,25 kWh	7,99 c€/kWh	158,86 €	20%
Consommation Base (01/12/2021 - 31/12/2021)	2 712,87 kWh	12,068 c€/kWh	327,39 €	20%
Consommation Base (01/01/2022 - 08/01/2022)	748,73 kWh	8,22 c€/kWh	61,55 €	20%

Vous contestez la double facturation de vos consommations et le total de 13 656 kWh qui vous serait facturé au lieu de 6 828 kWh comme affiché sur votre facture.

Il convient toutefois de distinguer les lignes de facturation « *PO* » (en vert ci-dessus) des lignes de facturation « *Indice* », et non de les additionner. En effet, les lignes de facturation « *PO* », additionnées entre elles (287

+ 6 541) représentent bien 6 828 kWh. De même, les lignes de facturation « *Indice* », additionnées entre elles (152,49 + 256,51 + 969,15 + 1988,25 + 2712,87 + 748,73) représentent également 6 828 kWh.

Enfin, votre contrat a été souscrit le 22 août 2020 pour une durée d'un an. En application de ce contrat (article 6.4 des CGVⁱ), vous avez été informé de son renouvellement par courriel du 30 juillet 2021 avec la proposition d'une nouvelle grille tarifaire. Celle-ci est entrée en vigueur le 21 septembre. Le prix « PO » est passé de 0,060029 euros HT/kWh à 0,0716 euros HT/ kWh.

Ceci étant précisé, je relève en outre plusieurs anomalies sur votre facture.

- **Le prix des consommations facturées à prix fixe et prix indexé n'est pas distingué**

Chaque ligne facturée porte une mention identique « *consommation base* ». Cet affichage engendre une confusion laissant effectivement penser qu'un volume total de 13 656 kWh vous est facturé à tort. Le fournisseur aurait dû préciser la catégorie de prix applicable pour éviter cette confusion à laquelle vous avez été exposé.

- **La répartition des consommations facturées n'est pas conforme à l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de gaz naturel et d'électricité**

Les conditions générales de vente du fournisseur A¹ disposent à l'article 7.2 (Modalités de facturation) alinéa 4 : « *En cas de changement de prix entre deux factures, lorsqu'un relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables aux anciens et aux nouveaux prix, ces consommations sont déterminées par estimation et sont réparties en fonction à la date de changement de prix.* »

Or, cette disposition permet difficilement de comprendre comment sont réparties vos consommations entre l'ancien et le nouveau prix.

À la lecture de votre facture, je constate de toute évidence que des coefficients de pondération non prévus au contrat sont appliqués à votre facturation pour répartir la consommation entre chaque période. En effet, alors que la facture ci-dessus prend en compte des consommations entre deux relevés les 4/08/2021 et 8/01/2022, j'observe que sur une durée d'un mois (décembre et janvier par exemple) des quantités de consommations très différentes sont imputées comme le montre l'exemple ci-dessus.

Or, l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel (...) dispose en son article 6 que « — *en cas de changement de prix, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au contrat.* »

Force est de constater que A n'applique pas l'arrêté facture sur ce point.

LE PRIX DU KWH FACTURÉ N'EST PAS CONNU AVANT DE CONSOMMER

L.111-1 du code de la consommation met à la charge du professionnel une obligation générale d'information précontractuelle « *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 (...)* ».

L'article L. 224-3 du code de la consommation précise à cet égard que :

L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes : [...]

4° Les prix de ces produits et services à la date de l'offre ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix, y compris les moyens par lesquels sont rendues disponibles les informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables

L'article 112-3 du code de la consommation précise encore :

Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels.

Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils peuvent être exigibles.

Les conditions générales de vente² disposent à l'article 6.2 (Offre à Prix Indexé) : « Le prix du kWh HT évoluera à la hausse ou à la baisse chaque mois en fonction de l'évolution de la moyenne arithmétique des indices de cotations End of Day Powernext, sur le mois de livraison, pour les contrats de gaz naturel PEG France ».

Le prix appliqué à votre contrat, est calculé sur la base des prix de gros en vigueur sur le mois de livraison du gaz. Ainsi, par exemple, vos consommations du mois de septembre seront facturées sur la base du prix moyen des cotations déterminées à la fin du mois de septembre.

Vous n'avez donc pas eu connaissance du prix appliqué à votre facturation avant de consommer en dépit des risques encourus du fait d'une indexation sur les prix de marché. A transfère ainsi sur ses clients un niveau de risque particulièrement élevé dont ils n'ont pas connaissance avant de consommer.

Il faut ajouter à cela que l'information assurée par A sur ses prix de vente était incomplète

- La grille tarifaire disponible sur le site internet du fournisseur A au 1^{er} août 2020 indiquait « prix indexé » sans préciser sur quel indice. Aucune alerte n'attirait votre attention sur les risques de volatilité des prix et sur le fait que l'indice n'est pas connu avant de consommer. Cette grille ne mentionnait pas le prix TTC sans remise (la remise n'étant jamais garantie totalement) ce qui a été corrigé depuis en application d'une recommandation générique que j'avais émise pour un précédent différend.

PRIX INDEXÉ

Tarif	Consommation annuelle	Abonnement en € / an		Prix du kWh (en € / kWh)					
		HT	TTC	Tarifs réglementés		Tarifs indexés			
				HT	TTC	PO HT	Indice HT indicatif	Prix remisé HT	Prix remisé TTC
Base	< 1 MWh	86,64	98,75	0,0583	0,0766	0,075743	0,01	0,04074	0,05903
B0	> 1 et < 6 MWh								
B1 et B2i	Zone 1	202,32	242,54	0,0756	0,0939	0,059057	0,01	0,02406	0,03901
	Zone 2			0,0762	0,0936	0,059543	0,01	0,02454	0,03959
	Zone 3			0,0768	0,0942	0,060029	0,01	0,02503	0,04017
	Zone 4			0,0774	0,0950	0,060515	0,01	0,02551	0,04076
	Zone 5			0,0780	0,0957	0,061001	0,01	0,026	0,04134
	Zone 6			0,0786	0,0964	0,062001	0,01	0,026	0,04134

Prix TTC du gaz : L'abonnement inclut la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA), l'ensemble étant soumis à un taux de TVA de 5,5%. Le prix du kWh inclut la Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN), l'ensemble étant soumis à un taux de TVA de 20%. Grille établie sur la base des tarifs réglementés en vigueur au 1^{er} août 2020.

- la fiche descriptive de l'offre⁵ précise que « : les tarifs sont indexés sur le prix du kWh HT du marché du gaz naturel, tels que publiés sur le site www.powernext.com » et renvoie vers une page internet⁶ qui n'est pas compréhensible par un consommateur normalement avisé.
- L'information communiquée par A ne contenait pas d'alerte suffisante sur le niveau des risques encourus par la volatilité des prix de l'énergie ainsi qu'en témoigne l'information assurée lors du renouvellement de votre offre :

Communication du 30/07/2021 à l'occasion du renouvellement du contrat :

« Vos nouveaux prix seront indexés sur le prix du marché de l'énergie.

L'offre indexée présente donc des tarifs qui évoluent à la hausse ou la baisse chaque mois en fonction des prix de marché.

Pourquoi indexé ? Parce que nos clients ont économisé 12% par rapport au tarif fixe et jusqu'à 48% par rapport aux tarifs réglementés de ventes (mois de Mai 2020). »

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

- de vous accorder un dédommagement de 1 263,76 euros TTC eu égard à l'absence de prise en compte de votre demande de résiliation ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC eu égard aux désagréments subis à la suite de la souscription de votre offre A.

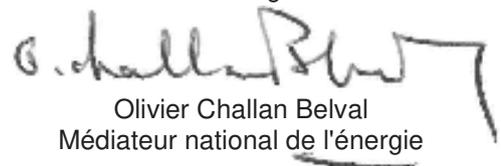
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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
Z
DGCCRF
