

Madame U. D. T.

Paris, le 14 novembre 2022

N° de dossier : **D2022-07694**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez l'évolution des tarifs appliqués sur les factures du 20 janvier 2022 (1 956,39 euros TTC) et du 17 février 2022 (1 044,49 euros TTC) qui ont mis à votre charge 20 698 kWh sur la période du 10 octobre 2021 au 10 février 2022. Vous déplorez l'absence d'information concernant l'évolution tarifaire et estimez que l'absence de clarté de l'offre souscrite ne vous a pas permis d'anticiper la régularisation dont vous avez fait l'objet.

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

**Vous avez conclu le 12 avril 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 ») pendant trois ans et pour l'autre moitié d'un prix variable (« Indice »), indexé sur les prix des marchés de gros du gaz naturel. Or, ces derniers sont par nature volatils et sont exposés, depuis fin 2021, à de fortes hausses qui se sont répercutées sur votre facturation.**

**L'indexation choisie par le fournisseur 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.**

**Par ailleurs, les conditions générales de vente ainsi que la grille tarifaire ne comportaient aucune mention sur les risques auxquels vous exposait la volatilité des prix indexés sur les marchés de gros. Je considère, en conséquence, que A n'a pas assuré une information loyale, complète et sincère à votre égard sur un élément déterminant de votre contrat qui est le prix, puisque ce dernier n'était pas déterminé, au moment où la vente est parfaite au sens de l'article 1585 du code civil<sup>1</sup>.**

---

<sup>1</sup> Article 1585 du code civil « Lorsque des marchandises ne sont pas vendues en bloc, mais au poids, au compte ou à la mesure, la vente n'est point parfaite, en ce sens que les choses vendues sont aux risques du vendeur jusqu'à ce qu'elles soient pesées, comptées ou mesurées ; mais l'acheteur peut en demander ou la délivrance ou des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en cas d'inexécution de l'engagement. »

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

En conséquence, sur un plan plus général, 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 :
  - de systématiquement porter à la connaissance du consommateur, au moins 10 jours avant, le prix qui sera appliqué le mois suivant ;
  - de rappeler l'évolution de ce prix par rapport au mois précédent ;
  - 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](#).

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

## 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 « *P0* », 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 :

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

Les factures litigieuses du 20 janvier 2022 (1 956,39 euros TTC) et du 17 février 2022 (1 044,49 euros TTC) ont mis à votre charge les consommations suivantes :

② Consommations					1 458,63 €	291,73 €	1 750,36 €	
Périodes concernées	Nb jours	Quantité	Unité	Prix Unitaire	Montant HT	Taux TVA	Montant TVA	Montant TTC
Consommation du 10/10/21 au 31/10/21	22	1 805	kWh	0,07997	144,35	20,00	28,87	173,22
Consommation du 01/11/21 au 30/11/21	30	5 155	kWh	0,108626	559,97	20,00	111,99	671,96
Consommation du 01/12/21 au 31/12/21	31	5 722	kWh	0,09699	554,98	20,00	111,00	665,98
Consommation du 01/01/22 au 09/01/22	9	1 516	kWh	0,131484	199,33	20,00	39,87	239,20

② Consommations					797,23 €	159,45 €	956,68 €	
Périodes concernées	Nb jours	Quantité	Unité	Prix Unitaire	Montant HT	Taux TVA	Montant TVA	Montant TTC
Consommation du 10/01/22 au 31/01/22	22	4 637	kWh	0,131484	609,69	20,00	121,94	731,63
Consommation du 01/02/22 au 10/02/22	10	1 863	kWh	0,100668	187,54	20,00	37,51	225,05

Par ailleurs, en bas de page, les factures mentionnent que :

### ② Coût des consommations

Il s'agit du montant dû au titre de la fourniture de gaz naturel sur la période et de l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution de gaz.

Je constate que le 4 avril 2022, à la suite de votre réclamation, A a détaillé les différents éléments des prix appliqués de la manière suivante d'octobre 2021 à février 2022 :

Partie Indexée (Valeur mensuelle du PEG MA ) en € TTC/kWh	Partie fixe en € TTC/kWh	Prix en €/kWh TTC
0,0765	0,01951	<b>0,095964</b>
0,1108	0,01950	<b>0,130344</b>
0,0969	0,01951	<b>0,116388</b>
0,1383	0,01951	<b>0,157776</b>
0,1013	0,01950	<b>0,120792</b>

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

À la suite des différents éléments portés à ma connaissance, je constate que les conditions générales de vente<sup>2</sup> de A disposent à l'article 4.2 (Composition des prix) que « Les prix de marché se composent :

- d'un terme fixe annuel (appelé « abonnement » ou « prime fixe »);

- d'un terme variable, proportionnel aux quantités consommées par le client ».

Par ailleurs, elles précisent à l'article 4.3 (Évolution des prix) que « Les prix hors toutes taxes des termes fixes et des termes variables définis à l'article 4.2 évoluent conformément aux dispositions de l'article 2 de la fiche d'information remise au client lors de la souscription du contrat de fourniture ».

Enfin, l'article 2 (Barème de prix applicable) de la fiche d'information susmentionnée précise que :

Les prix hors toutes taxes du kWh sont indexés durant les trois années suivants la date de prise d'effet du contrat de fourniture de gaz.

Le prix de l'abonnement mensuel évoluera dans les mêmes termes que celui du tarif réglementé d'Engie publié au Journal officiel. Le prix du kWh évolue chaque mois de la variation mensuelle du monthly index publié par Powernext pour le contrat mensuel du PEG, et conformément à l'évolution des tarifs publics de distribution et de transport de gaz naturel appliqués par les GRD et GRT, fixés par les pouvoirs publics par arrêté, selon les dispositions de l'article L 452-2 du Code de l'énergie, et qui peuvent être consultés sur le site internet de la Commission de régulation de l'énergie ([www.cre.fr](http://www.cre.fr)). Les conditions de renouvellement de l'offre sont précisées à l'article 4.3 des conditions générales de vente.

Offre prix marché indexé 3 ans (valorisé mars 2020)

REFERENCE INTERNE	ZONE TARIFAIRE	CONSOMMATION ANNUELLE PREVISIONNELLE	ABONNEMENT MENSUEL TTC* (TVA 5.5%)	PRIX DU KWH TTC** (TVA 20%)
NRJMC03A0	Toutes	inférieur à 6000 kWh	9,13 € TTC	0,0503 € TTC
NRJMC13A0	Zone 1 Zone 2 Zone 3 Zone 4 Zone 5 Zone 6	à partir de 6000 kWh	21,26 € TTC	0,0397 € TTC 0,0402 € TTC 0,0408 € TTC 0,0413 € TTC 0,0419 € TTC 0,0424 € TTC

\* Le prix mensuel de l'abonnement TTC inclut la CTA (contribution tarifaire d'acheminement) et est soumis à une TVA à 5,5% \*\*Le prix du kWh TTC inclut la TICGN (taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (loi de finances rectificative pour 2018)) et est soumis à une TVA à 20%

Ainsi, 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 :**

<sup>2</sup> [https://www.A.fr/sites/default/files/images/pdf/CGVOMHT\\_ALL.pdf](https://www.A.fr/sites/default/files/images/pdf/CGVOMHT_ALL.pdf)

- la fiche descriptive de l'offre<sup>3</sup> précise que les tarifs sont indexés sur le prix du kWh HT du marché du gaz naturel dont la valeur des prix évolue mensuellement et dont l'évolution est consultable sur une page internet<sup>4</sup> qui n'est pas compréhensible par un consommateur normalement avisé.

CONDITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT DE FOURNITURE			
Date de souscription du contrat : 17/04/2020			
Type de tarif : Offre de marché	RÉFÉRENCE INTERNE	CONSOMMATION ANNUELLE PRÉVISIONNELLE	ABONNEMENT MENSUEL (TVA 5,5%)
Mode de paiement choisi : PRELEVEMENT	NRJMC13A0	33439	17,79
*prix hors TICGN et hors CTA **Valeur actuelle du <b>PEG Monthly Index</b> évoluant mensuellement et dont les prix sont consultables sur Powernext.com			
Tarif choisi : NRJMC13A0 B1 - EMC - NATIONAL - MARS 2020			
Rythme de facturation : Trimestriel			
Si vous nous avez communiqué un index de départ, celui-ci a été transmis au GRD pour validation.			

Il résulte de ces documents que :

- Les informations fournies par A se bornent à mentionner le mode de détermination du prix du kWh en faisant référence à la « *variation mensuelle du monthly index publié par powernext pour le contrat mensuel du PEG*. Ce renvoi vers un marché dont les variations ne sont compréhensibles que par des spécialistes du marché de l'énergie ne saurait valablement tenir lieu d'information sur le prix du kWh pour un consommateur ;
- Le fournisseur A n'est pas en capacité de vous informer du prix pratiqué pour le mois de consommation avant l'échéance de ce dernier, ce prix n'est donc pas **déterminé, au moment où la vente est parfaite au sens de l'article 1585 du code civil**<sup>5</sup>. Vous n'en n'avez connaissance qu'a posteriori, lors de la réception de votre facture.

Or, ces conditions d'information sur les prix ne m'apparaissent pas satisfaisantes au regard des obligations d'information qui incombent au fournisseur d'énergie.

Je tiens en effet à préciser que L.111-1 du code de la consommation met à la charge du professionnel une obligation générale d'information précontractuelle<sup>6</sup>.

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 : [...] » et que « 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 »*

Enfin, l'article L ; 112-3 du code de la consommation dispose que « *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 »*.

De plus, votre contrat ne contenait aucune mention sur les risques économiques encourus du fait d'une indexation, sur des prix de marché par nature volatils. J'ajoute que A, dans le cadre de l'exécution loyale de



CU 935511 (1).pdf

3

<sup>4</sup> <https://www.powernext.com/>

<sup>5</sup> Article 1585 du code civil « *Lorsque des marchandises ne sont pas vendues en bloc, mais au poids, au compte ou à la mesure, la vente n'est point parfaite, en ce sens que les choses vendues sont aux risques du vendeur jusqu'à ce qu'elles soient pesées, comptées ou mesurées ; mais l'acheteur peut en demander ou la délivrance ou des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en cas d'inexécution de l'engagement.* »

<sup>6</sup> Article L. 11-1 du code de la consommation : « *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 (...) »*.

votre contrat, se devait de vous informer lorsque le contexte du marché a évolué, en particulier lorsqu'il a été en mesure de s'apercevoir que la forte hausse des prix allait faire augmenter de manière importante ses prix de vente.

Le caractère volatil du prix appliqué se trouve illustré par le fait que le prix hors taxes du kWh en octobre 2020 était de 0,03 euro/kWh alors que le prix appliqué en janvier 2022, était de 0,1315 euro/kWh, soit une multiplication par 4.

En conséquence, j'estime que l'information apportée par A n'est pas conforme au regard des dispositions légales mentionnés ci-dessus. À ce titre, A devrait vous accorder un dédommagement.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 600 euros TTC afin de compenser les désagréments subis par le manque d'information sur l'offre souscrite.**

**Je recommande plus généralement 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 :**
  - **de systématiquement porter à la connaissance du consommateur, au moins 10 jours avant, le prix qui sera appliqué le mois suivant ;**
  - **de rappeler l'évolution de ce prix par rapport au mois précédent ;**
  - **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](#).**

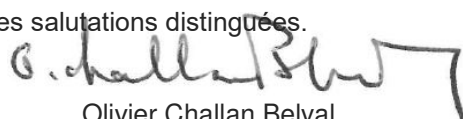
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 insatisfaite 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
Y  
DDPP de la Gironde