

Madame A. M.

Paris, le 21 septembre 2022

N°de dossier : **D2022-02306**
(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 Z concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez les factures émises par le fournisseur A au titre de votre contrat de fourniture de gaz naturel car vous estimez que celles-ci ne respectent pas les conditions de votre contrat et que les montants facturés sont trop élevés.

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

Vous avez conclu le 18 mai 2019, avec le fournisseur B. un contrat de fourniture de gaz naturel prévoyant la première année l'application d'un prix du kWh « bloqué », puis à partir de la deuxième année, l'application d'un prix indexé sur la moyenne des prix mensuels du marché de gros de vente de gaz naturel. Le prix du kWh de gaz appliqué sur votre facture évolue donc, mensuellement, depuis mai 2020 en fonction des variations de l'indice d'indexation (indice PEG moyen du deuxième mois précédant le mois de consommation).

Ces conditions contractuelles sont restées inchangées lors du transfert de votre contrat chez le fournisseur A le 9 mars 2021, à la suite du rachat de la clientèle du fournisseur B.

Or, les prix de marché sont par nature volatils et ont connu une hausse particulièrement importante depuis la fin de l'année 2021, qui explique l'augmentation de vos factures de gaz.

Cependant, vous n'avez pas été en mesure d'anticiper ces évolutions. D'une part, les conditions générales et particulières de vente que vous avez signées ainsi que la grille tarifaire qui était jointe ne comportaient aucune mention sur les risques auxquels vous exposait la forte volatilité des prix indexés sur les marchés de gros ; d'autre part, alors que A avait connaissance du prix qui allait s'appliquer sur votre facturation le mois suivant, il n'a pas porté cette information à votre connaissance vous empêchant de connaître, avant de consommer, le prix du kWh qui allait s'appliquer.

Je considère en conséquence que le fournisseur 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 déterminable, pour vous, au moment où la vente est parfaite au sens de l'article 1585 du code civil.¹

¹ 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.* »

Compte tenu de ce qui précède, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Je recommande par ailleurs au fournisseur A :

- de porter à la connaissance de ses clients le prix du kWh au moins 10 jours avant le 1^{er} jour du mois auquel ce prix s'appliquera aux consommations ;
- de porter à la connaissance de ses clients l'évolution que représente ce prix par rapport à celui du mois précédent ;
- d'alerter les consommateurs sur sa documentation commerciale des risques liés aux prix indexés sur les marchés, 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](#).

Concernant la facturation des certificats d'économie d'énergie (CEE ci-après), le principe en est prévu dans vos conditions générales de vente ; le fournisseur répercute ainsi des obligations auxquelles il est assujéti en application de la réglementation en vigueur.

Je ne remettrai donc pas en cause leur facturation. En revanche, ainsi que l'a relevé le fournisseur A, des erreurs ont été commises dans la facturation que A s'est engagé à corriger en vous remboursant le trop-perçu.

En outre, il ressort des éléments de ce litige que les factures émises par A ne respectent pas votre rythme bimestriel de facturation. Cependant, il ne ressort pas des éléments à ma disposition que des index transmis par vos soins n'aient pas été pris en compte par votre fournisseur.

Compte tenu de ce qui précède, j'estime que A devrait vous accorder un dédommagement complémentaire à celui qu'il vous a proposé.

Enfin, afin de régler votre solde à devoir, A vous a proposé un plan d'apurement.

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

LE PRIX APPLIQUÉ POUR VOTRE CONTRAT

Vous contestez le prix pratiqué par A pour la période allant du mois de mai 2021 à la résiliation de votre contrat le 24 mai 2022. Plus particulièrement, vous contestez l'absence d'application de la remise de 1% proposée par A dans le cadre du contrat que vous avez signé avec le fournisseur B le 18 mai 2019.

Tout d'abord, il y a lieu de noter que votre contrat précisait que la durée pour laquelle le prix appliqué serait fixe était d'une année. À l'échéance de ce délai, votre contrat devait se poursuivre sur la base d'un prix du kWh calculé avec le « Barème du fournisseur B. ».

De manière plus précise, l'article 6.2 de votre contrat stipule que « *Le Client reconnaît que le barème évolue tous les mois, en fonction du prix mensuel du marché. Le prix du gaz varie mensuellement en fonction de l'indice PEG M+2. Ce prix correspond à la valeur moyenne, établie au cours du deuxième mois précédant la date de consommation, de l'indice PEG des prix à terme du gaz naturel pour le mois de consommation. L'évolution officielle de cet indice sur la bourse du gaz peut être suivie sur le site www.powernext.com* ».

Il résulte de ces stipulations que :

- Le contrat se borne à mentionner le mode de détermination du prix du kWh en faisant référence au site **power next.com** sur lequel sont publiées les cotations de l'indice « PEG M+ 2 ». Je considère que ce renvoi vers un site internet qui n'est compréhensible 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 était en capacité de calculer et donc de déterminer, le prix du kWh qui se répercuterait sur votre facture, un mois avant son application.

Cependant, ce prix n'est pas porté à votre connaissance par A avant de s'appliquer. Ce prix reste donc pour vous indéterminable **au moment où la vente est parfaite au sens de l'article 1585 du code civil.**² Vous n'en avez connaissance qu'a posteriori à réception de votre facture.

Ces conditions d'information sur les prix ne m'apparaissent pas satisfaisantes au regard des obligations d'information qui incombent à un fournisseur d'énergie, en application de l'article 112-3 du code de la consommation :

« 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. [...] ».

En outre, votre contrat ne contient aucune mention sur les risques économiques encourus du fait d'une indexation sur des prix de marché qui s'avèrent extrêmement volatils.

En effet, à titre d'illustration, le prix hors taxe du kWh, pour la première année de votre contrat, était de 0,0339 euro/kWh alors que le prix appliqué à la facture de résiliation de votre contrat, émise le 2 juin 2022 était de 0,1497 euro/kWh, soit une augmentation de plus de 300%.

Aussi, j'estime que A devrait vous accorder un dédommagement au titre des désagréments occasionnés par cette information insuffisante.

LA FACTURATION DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE (CEE)

Vous contestez la facturation par le fournisseur A des CEE. Ceux-ci ont été facturés à hauteur de 0,0033 euro HT par kWh entre mars et juin 2021.

Ainsi que l'a rappelé le fournisseur A, ces certificats d'économie d'énergie sont une composante à laquelle tous les fournisseurs d'énergie sont assujettis. En outre, la facturation de ces certificats est mentionnée par le contrat signé avec le fournisseur B. à l'article 6.3 de votre contrat.

Le montant facturé pour ces CEE ne me semble pas anormal.

Compte tenu de ces éléments, je ne remettrai pas en cause le principe de la facturation par A de ces certificats d'économie d'énergie.

En revanche, le fournisseur A a reconnu des erreurs concernant les arrondis et s'est engagé à prendre en charge le trop-perçu via un dédommagement.

LES FACTURES ÉMISES PAR le fournisseur A

Vous contestez la prise en compte de vos index auto-relevés par votre fournisseur de gaz naturel, ainsi que l'absence de respect de votre rythme de facturation bimestriel.

Vous trouverez ci-dessous un tableau regroupant les factures émises pour la période allant du 28 avril 2021 à la résiliation de votre contrat le 24 mai 2022.

² 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.* »

Date d'émission de la facture	Montant facturé en euros TTC	Période facturée	Index de départ (en m3)	Index final (en m3)	m3 facturés	kWh déduits	kWh facturés	
28/10/2021	102,69	Du 28/04/2021 au 30/06/2021	68269	68360	91	0	1014	
28/10/2021	74,83	Du 01/07/2021 au 31/08/2021	68360	68399	39	0	437	
18/11/2021	721,66	Du 28/04/2021 au 01/11/2021	68269	69220	951	1451	10594	
19/05/2022	2656,87	Du 02/11/2021 au 15/02/2022	69220	70834	1614	0	18045	
02/06/2022	43,82	Du 16/05/2022 au 24/05/2022	70834	70851	17	0	192	
Montant total facturé en euros TTC	3599,87	Total facturé en kWh						30282

Il ressort de ce tableau que les factures émises par A sont cohérentes avec les données du distributeur Z et cohérentes entre elles. En effet, bien que la facture du 18 novembre 2021 porte, en partie, sur une période déjà facturée le 28 octobre 2021, celle-ci porte au titre des déductions les consommations facturées le 28 octobre 2021 et ne met donc aucune double facturation à votre charge.

En revanche, ce tableau montre que A n'a pas émis sa facturation en accord avec votre rythme de facturation bimestriel puisque aucune facture n'a été émise entre le 28 avril et le 28 octobre 2020, soit durant 6 mois. De ce fait, A devrait vous accorder un dédommagement au titre des désagréments occasionnés.

Vous demandiez également la prise en compte des index-auto relevés que vous avez transmis dans votre facturation. Cependant, il ne ressort pas de l'historique du distributeur Z que vous ayez transmis des index qui n'auraient pas été pris en compte par A. En effet, le distributeur Z ne fait état dans les éléments apportés au présent litige d'aucun auto-relevé transmis entre le 28 avril 2021 et la résiliation de votre contrat, le 24 mai 2022.

Enfin, compte tenu de l'importance de votre solde à devoir, A vous a proposé un plan d'apurement que j'estime adapté.

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

- De vous proposer le plan d'apurement convenu ;
- De vous accorder un dédommagement global de 550 euros TTC incluant le dédommagement de 150 euros TTC qui vous a été proposé.
-

Je recommande au fournisseur A sur un plan plus général :

- **de porter à la connaissance de ses clients le prix du kWh au moins 10 jours avant le 1^{er} jour du mois auquel ce prix s'appliquera aux consommations ;**
- **de porter à la connaissance de ses clients l'évolution que représente ce prix par rapport à celui du mois précédent ;**
- **d'alerter les consommateurs sur sa documentation commerciale des risques liés aux prix indexés sur les marchés, 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