

Monsieur A. M.

Paris, le 15 février 2023

Tél. :
N° de dossier : **D2022-14981**
(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.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel avec le fournisseur A le 18 octobre 2020.

Vous contestez les prix du kWh appliqués à la facture émise le 24 novembre 2021, d'un montant de 692,07 euros TTC après déduction de vos paiements de 1 123,22 euros, ainsi que la facture de résiliation de votre contrat d'un montant de 516,18 euros TTC après déduction de vos paiements de 935,87 euros, émise le 17 février 2022.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A, mes conclusions sont les suivantes :

Votre contrat de fourniture de gaz naturel prévoyait un prix du kWh hors taxes indexé sur un tarif de référence, avec une déduction de 11% par rapport à celui-ci.

Lors de votre souscription le tarif de référence mentionné par votre fournisseur était le tarif réglementé de vente (TRV).

Or, à compter de novembre 2021, les tarifs réglementés de vente de gaz naturel ont été « gelés » par les pouvoirs publics au niveau de ceux fixés en octobre 2021.

Or, à partir du 1^{er} novembre 2021, le fournisseur A a fait le choix d'indexer le prix du kWh de gaz sur celui appliqué sur le marché de gros de l'énergie, modifiant ainsi le tarif de référence pris en compte pour votre contrat.

L'article L. 224-10 du code de la consommation prévoit que le fournisseur a la possibilité de faire évoluer le mode de détermination des prix à condition d'en informer le consommateur au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur.

Le fournisseur A a transmis à mes services le courriel, non daté, qu'il vous a adressé et qui, selon lui, permet de démontrer qu'il a respecté les dispositions précitées. Ce courriel appelle de ma part plusieurs remarques :

- **Le fournisseur A a indiqué l'avoir adressé « début octobre », sans autre précision soit moins d'un mois avant l'entrée en vigueur de la modification envisagée, ce qui est contraire aux dispositions précitées ;**

- Ce courriel n'indiquait pas que le mode de détermination du prix du kWh, indexé sur les TRV, avait été remplacé par une indexation sur les prix de marché, et ne vous alertait pas des conséquences de cette évolution sur le prix facturé. En outre, aucune comparaison entre l'ancien prix et celui du mois à venir n'était indiquée dans ce courriel (qui ne comportait qu'un simple renvoi vers le site internet et la grille tarifaire mise à votre disposition).
- Cette information très insuffisante a été faite concomitamment aux annonces gouvernementales liées au bouclier tarifaire et au gel des tarifs réglementés de vente de gaz de sorte que vous pouviez légitimement penser que vous étiez concerné, dans la mesure où vos prix étaient, jusqu'alors, indexés sur ces tarifs. J'ajoute, à toutes fins utiles, que la seule augmentation de vos mensualités ne saurait pas non plus constituer une information valable, d'autant que lorsque vous l'avez joint, le fournisseur A ne vous a pas donné d'explications.

Considérant dans ces conditions que le fournisseur A n'a pas respecté les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation en octobre 2021, ne vous permettant pas d'apprécier les conséquences économiques des évolutions de prix qui vous seraient appliquées, je signale cette affaire à la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DDPP de Paris).

Je recommande par conséquent au fournisseur A :

- de respecter l'article L. 224-10 du code de la consommation et d'adresser à ses clients ses propositions d'évolution du mode de détermination de ses prix avec un préavis d'un mois ;
- de mentionner clairement que l'évolution des prix proposés porte sur le changement du mode d'indexation (passage d'une indexation sur les TRV vers une indexation sur les prix du marché de gros)
- d'alerter ses clients sur les risques liés à une indexation des prix sur les prix du marché de gros ;
- de mentionner le pourcentage d'évolution que représente l'ancien prix par rapport au nouveau ;
- de permettre à ses clients de prendre connaissance du prix indexé qui s'applique le mois suivant avec un préavis d'au moins 10 jours

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

- de vous accorder un dédommagement de 650 euros TTC, au titre de l'information insuffisante apportée à l'occasion du changement du mode d'indexation des prix de votre contrat ;
- de vous proposer un plan d'apurement de votre dette.

Enfin, je vous recommande d'accepter cette solution et de régler votre solde auprès du fournisseur A.

Vous trouverez en annexe l'analyse détaillée de votre litige.

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie