

Monsieur C-E. S

Paris, le 8 décembre 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

N° de dossier : D2023-14593

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige du syndicat des copropriétaires.

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose votre client (ci-après le SDC), le syndicat des copropriétaires aux fournisseurs A et au fournisseur B ainsi qu'au distributeur C, concernant la mise en service de son contrat de fourniture de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit, pour le compte du SDC, un contrat de fourniture de gaz naturel, avec le fournisseur B. Ce contrat devait prendre effet au 1^{er} octobre 2022 pour une durée de 15 mois, soit jusqu'au 1^{er} janvier 2024.

Cependant, ayant trouvé un prix du kWh inférieur à celui proposé par le fournisseur B, vous avez sollicité la mise en service d'un contrat auprès du fournisseur A. Cette mise en service a été effectuée le 3 mai 2023.

Après la mise en service du contrat souscrit auprès du fournisseur A, le fournisseur B vous a transmis une facture, datée du 8 juin 2023, mettant à votre charge des indemnités de résiliation anticipées (IRA) pour un montant de 43 428,36 euros TTC.

Vous contestez :

- la facturation émise par le fournisseur B entre janvier et avril 2023 : vous considérez que la consommation de gaz aurait dû être facturée par le fournisseur A, à un prix moins élevé ;
- le montant des frais précités car vous estimez qu'ils n'ont pas été calculés d'une manière cohérente avec les conditions générales de vente (CGV) qui vous ont été transmises lors de votre souscription du contrat avec le fournisseur B.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs B et A ainsi que du distributeur C, mes conclusions sont les suivantes :

Le contrat que vous avez souscrit auprès du fournisseur B a été mis en service le 4 octobre 2022, mais cette mise en service n'a été soldée que le 28 avril 2023. Ainsi, la mise en service que vous aviez demandée auprès du fournisseur A ne pouvait être effectuée avant cette date.

Afin de compenser ce retard, le distributeur C a proposé de rectifier l'index de changement de fournisseur du SDC ainsi que la date de changement de fournisseur. Cette proposition permettra d'annuler la facturation émise par le fournisseur B du 1^{er} février au 28 avril 2023 ; cette consommation sera refacturée par le fournisseur A, ce qui correspond à votre demande.

Le distributeur C a également proposé d'accorder au SDC un dédommagement qui me semble adapté.

Page 1

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.

Par ailleurs, il ne ressort pas des éléments de ce litige que le fournisseur B ait démontré vous avoir informé de la modification de la clause relative aux IRA dans les CGV, ce pourquoi j'estime qu'il devrait les calculer sur la base de la version qui vous a été transmise lors de la souscription.

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

LA MISE EN SERVICE DES CONTRATS

Le contrat souscrit auprès du fournisseur B engageait le SDC du 1^{er} octobre 2022 au 1^{er} janvier 2024, soit durant 15 mois. Dans cette optique, le fournisseur B a transmis au distributeur C une demande afin que ce dernier vienne effectuer la mise en service du contrat du SDC.

Le distributeur est intervenu sur place le 12 octobre 2022. Cependant, en l'absence de transmission du compte rendu d'intervention, la mise en service du contrat du SDC n'a pas été intégrée par le distributeur C dans ses outils informatiques.

Le fournisseur B a toutefois contacté le distributeur C en ce sens à une première reprise le 16 novembre 2022 avant de réitérer ses demandes, selon lui, via l'espace de dialogue du distributeur le 14 février 2023. Une nouvelle relance a été adressée au distributeur C par le fournisseur B le 24 mars 2023.

Malgré cela, ce n'est que le 28 avril 2023 que cette demande de mise en service a été clôturée, soit plus de 6 mois après que l'intervention demandée a été effectuée. Ce délai me semble anormalement long.

Cette demande de mise en service n'étant pas clôturée, la demande de changement de fournisseur que vous aviez effectué le 16 janvier 2023 ne pouvait pas être mise en œuvre. Il était en effet nécessaire avant qu'un changement de fournisseur ne soit effectué sur ce PCE, que la mise en service du contrat soit bien prise en compte par le distributeur C.

Ainsi, que vous l'avez souligné, la tardiveté de la clôture de la demande de mise en service initiale a eu pour effet une période plus longue pendant laquelle le SDC a réglé son gaz naturel à un prix plus élevé.

Afin de compenser ceci, le distributeur C a proposé de recalculer l'index de changement de fournisseur de la manière suivante, en prenant en compte une date de changement de fournisseur au 31 janvier 2023 :

« Toutefois, la cliente aurait pu bénéficier d'un tarif plus avantageux avant la date de la clôture et à ce titre, avec l'accord des deux fournisseurs nous proposons de corriger l'index de changement de fournisseur par un index calculé à 07059 (tel qu'il aurait été calculé par nos services sur la base de la Consommation Annuelle de Référence (CAR) communiquées par les fournisseurs, si nous avions réceptionné la demande de changement de fournisseur à la date souhaitée du 31/01/2023) au lieu de 18465 :

Calcul :

*Index estimé CAR PDI : 07059
Date : 12/10/2022 au 31/01/2023 soit 111 jours
m3 / jour : 63,59 => $((323000/12)/30)/14,11$
Volume en m3: 7058 => $63,59 \times 111$
Histo mensuel kWh: 26917 => $323000 / 12$
Index : 7059 => $1 + 7058$
Consommation en kWh $7058 \times 14,11 = 99588$ »*

Ainsi, la consommation devant être mise à votre charge par le fournisseur B sera de 99 588 kWh contre une consommation facturée de 261 618 kWh, soit une différence de 162 030 kWh qui sera facturée par le fournisseur A et non pas le fournisseur B.

Compte tenu des prix pratiqués, soit 0,24313 euro HT / kWh pour le fournisseur B et du prix annoncé de 0,15485 euro HT / kWh annoncé par le fournisseur A dans le contrat, soit une différence de 0,08828 euro HT / kWh, cela représente une réduction de 17 164 euros HTVA de la facturation de votre client.

Le distributeur C a également proposé d'accorder au SDC un dédommagement de 100 euros TTC, qui permet de compenser les démarches que vous avez dû initier.

LES INDEMNITÉS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE FACTURÉES PAR le fournisseur B

Le 16 janvier 2023, après avoir conclu avec le fournisseur A pour le compte du SDC un contrat avec un prix plus avantageux que celui proposé par le fournisseur B, ce dernier a demandé un changement de fournisseur.

Ce changement de fournisseur avait pour conséquence la mise à la charge du SDC d'IRA dont le principe ne me semble pas remis en cause. Vous semblez en effet avoir eu conscience de cette facturation et l'avoir prise en compte au moment de la souscription d'un nouveau contrat.

Le montant de ces indemnités est à calculer, selon les CGV du fournisseur B sur la base de l'article 10.4 de celles-ci. Cependant, cet article a fait l'objet d'une modification le 15 décembre 2022, avec une entrée en application le 15 janvier 2023, soit la veille de votre demande de changement de fournisseur.

Le fournisseur B n'a pas justifié auprès de mes services vous avoir valablement informé de l'évolution des CGV du contrat souscrit pour le SDC. Aussi, je considère qu'elle ne vous est pas opposable.

Par ailleurs, la nouvelle version de cette clause qui comprend une variation du montant des IRA en fonction du prix de revente du gaz naturel sur le marché, ce qui rend le calcul du montant qui sera facturé impossible avant l'émission de la facture dédiée. Ce montant n'est donc ni déterminé ni déterminable, ce pourquoi j'estime qu'il ne serait pas équitable de faire supporter aux copropriétaires un montant basé sur ce principe.

Il convient également de noter et de souligner que vous avez étudié l'opportunité du changement de fournisseur du SDC à l'aune de la clause des IRA qui était indiquée dans les CGV initiales du contrat souscrit auprès du fournisseur B. En outre, il semblerait que vous ayez eu des échanges avec le fournisseur B au moment de la souscription du contrat avec le fournisseur A et que le montant annoncé par le premier était basé sur les anciennes CGV.

De surcroît, la première demande de changement de fournisseur date du 16 janvier 2023, soit le lendemain de l'entrée en vigueur des nouvelles CGV. Si le fournisseur B avait relancé le distributeur C plus d'une fois entre octobre et janvier, le changement de fournisseur aurait été réalisé seulement un jour après l'entrée en vigueur des nouvelles modalités de calcul.

Aussi, à titre de médiation et dans une logique d'équité, le fournisseur B devrait appliquer les modalités de calcul stipulées dans les CGV qui vous avaient été remises lors de la souscription du contrat. J'ai évalué l'écart comme suit :

	CGV jusqu'au 15/01/2023	GCV à compter du 15/01/2023
CGV	<p>10.4 Conséquences de la résiliation</p> <p>10.4.1 Sans préjudice des montants éventuellement dus par une Partie à l'autre au titre de l'Article 11 (<i>Responsabilité</i>), dans tous les cas de résiliation et quelle qu'en soit la cause, le Client sera redevable envers le Fournisseur d'un « Solde de Résiliation » au titre du Gaz fourni et non encore réglé et de toutes autres sommes dues par le Client au titre du Contrat jusqu'à la date de survenance de l'événement de résiliation ;</p> <p>10.4.2 Dans tous les cas de résiliation (à l'exception des cas de résiliation résultant d'un manquement du Fournisseur à ses obligations au titre du Contrat) le Client devra régler au Fournisseur :</p> <p>10.4.2.1 Un forfait administratif de deux cents (200) Euros,</p> <p>10.4.2.2 Des frais de résiliation calculés selon la formule suivante : Cinq (5) Euros multiplié par le volume de Gaz (en MWh) devant être livré par le Fournisseur sur l'ensemble de la Période de Fourniture.</p>	<p>10.4 Conséquences de la résiliation</p> <p>10.4.1 Sans préjudice des montants éventuellement dus par une Partie à l'autre au titre de l'Article 11 (<i>Responsabilité</i>), dans tous les cas de résiliation et quelle qu'en soit la cause, le Client sera redevable envers le Fournisseur d'un « Solde de Résiliation » au titre du Gaz fourni et non encore réglé et de toutes autres sommes dues par le Client au titre du Contrat jusqu'à la date de survenance de l'événement de résiliation ;</p> <p>10.4.2 Dans tous les cas de résiliation (à l'exception des cas de résiliation résultant d'un manquement du Fournisseur à ses obligations au titre du Contrat), le Client devra régler au Fournisseur cumulativement :</p> <p>10.4.2.1 D'une part : Le montant le plus élevé entre (i) un forfait administratif de 250 (deux cent cinquante) euros, et (ii) une indemnité de résiliation de 5 (cinq) euros par mégawattheure appliquée à la consommation prévisionnelle du Contrat restant à fournir jusqu'au terme de la Période de Fourniture ou, si cette donnée n'est pas disponible, appliquée à la consommation annuelle de référence (CAR), le total étant divisé par 12 (douze) et multiplié par le nombre de mois restant à fournir jusqu'au terme de la Période de Fourniture.</p> <p>10.4.2.2 D'autre part : Le "Mark to Market", s'il est positif, qui est égal à la multiplication de :</p> <p>a. la différence, à la date de prise d'effet de la résiliation, entre (i) le Prix Unitaire des Quantités Fixées et (ii) le prix auquel le Fournisseur, agissant comme un opérateur économique raisonnable, a revendu auprès d'un tiers à des conditions de marché les quantités de gaz correspondant aux Quantités Fixées mais non encore fournies à la date de prise d'effet de la résiliation,</p> <p>b. par les Quantités Fixées.</p>
Calcul	<p>CAR = 323 MWh IRA = 200 + ((323/12 X 15) X 5) = 2 218,75 euros HTVA soit 2 662,50 euros TTC</p>	<p>Calcul du « Mark to Market » invérifiable Montant facturé : 43 428,36 euros HTVA soit 52 114,03 euros TTC</p>

Ce tableau permet de constater que la différence entre ces montants, issue de la modification des CGV par le fournisseur B, est de 49 451,53 euros TTC.

Compte tenu de la gestion de ce contrat et sachant que ce fournisseur n'a pas démontré vous avoir valablement informé de la modification des CGV, j'estime que le fournisseur B devrait la prendre en charge.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur B d'annuler 49 451,53 euros TTC facturé au titre des IRA.

Je recommande également au distributeur C ainsi qu'il l'a proposé, de rectifier l'index de changement de fournisseur du SDC et de lui verser un dédommagement de 100 euros TTC.

Le syndicat des copropriétaires de la résidence est 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 la solution proposée est acceptée.

Je demande au fournisseur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si le syndicat des copropriétaires de la résidence demeure insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur B refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, le syndicat des copropriétaires de la résidence garde 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.

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