

Monsieur D. K

Paris, le 13 décembre 2023

Dossier suivi par :

Tél. :

Courriel : mediation@energie-mediateur.fr

N° de dossier : D2023-10999

(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 le 25 novembre 2014 auprès du fournisseur A, d'une durée de 2 ans, prévoyant des prix fixes, pour votre logement. Aussi, votre contrat a été renouvelé à plusieurs reprises. Le 1er janvier 2023, à l'échéance de votre contrat, votre contrat a été renouvelé sur la base de prix plus élevés.

Constatant à l'aide de votre espace clientèle que les prix augmentaient vous avez résilié votre contrat le 3 mars 2023.

Vous contestez les prix appliqués à votre consommation entre le 1er janvier 2023 et le 3 mars 2023, ainsi que la facture du 7 mars 2023 d'un montant de 1 427,29 euros TTC après déduction de vos paiements de 829,68 euros. Aussi, vous indiquez ne pas être informé de cette modification de prix.

Vous avez indiqué être titulaire d'un second contrat de fourniture de gaz naturel, pour lequel les prix n'ont pas augmenté et souhaitez être facturé sur la base des prix de ce contrat.

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

Le fournisseur était fondé à faire évoluer les prix de votre contrat lequel était arrivé à échéance le 1^{er} janvier 2023. Je ne peux donc pas recommander l'application de votre second contrat au contrat attaché à votre logement. En effet, sur un marché concurrentiel, les prix sont par principe librement déterminés par le fournisseur.

Votre contrat a été renouvelé sur la base d'une offre à prix fixe, dont les prix étaient supérieurs à vos anciens prix et au tarif réglementé de vente du gaz naturel (TRVG ci-après).

Le fournisseur A a indiqué qu'un courrier, respectant le préavis d'un mois prévu par l'article L.224-10 du code de la consommation, vous avait été envoyé.

Vous m'avez transmis une copie du courrier émis par le fournisseur A le 2 novembre 2022 concernant l'arrivée à échéance de votre contrat ainsi que la modification de la tarification appliquée à votre consommation consécutive au renouvellement de votre offre.

Toutefois, il n'était pas aisé d'y comprendre que les prix du kWh étaient multipliés par plus de quatre, d'autant que le courrier vous invitait à « profiter » de cette offre qui n'était pas avantageuse. Ce courriel manquait de clarté quant à la répercussion sur la facturation des nouveaux prix proposés. Vous n'avez d'ailleurs réalisé que les prix augmentaient que dans un second temps.

J'en déduis qu'une meilleure information vous aurait permis de changer de fournisseur plus tôt.

Enfin, ayant constaté que les informations mises à votre disposition par le fournisseur A lors du renouvellement de votre contrat sont susceptibles de vous avoir induit en erreur je signale cette affaire à la DGCCRF (DDPP de Paris).

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

A titre liminaire, je note que vous avez indiqué que les prix appliqués par le fournisseur A pour le second contrat de fourniture de gaz naturel que vous aviez souscrit pour un logement n'avaient pas augmenté. Sa date d'échéance est sans doute différente. Je ne dispose pas d'éléments permettant d'expliquer l'absence d'évolution des prix pour votre second contrat, dont vous ne contestez pas la facturation. Aussi, mon analyse concernera l'évolution des prix consécutive au renouvellement de votre offre pour votre premier logement.

Vous contestez le prix du kWh appliqué par le fournisseur A à votre contrat entre le 1er janvier et le 3 mars 2023, date à laquelle vous avez résilié votre contrat, lequel est issu d'un renouvellement de votre contrat, par le fournisseur A, que vous contestez.

À compter du 1er janvier 2023, le prix est passé de 0,0438 euro HT/kWh à 0,2237 euro HT/ kWh, soit une multiplication plus de 4 environ.

Pour rappel, vous aviez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel le 25 novembre 2014, d'une durée de 2 ans à prix fixe. Aussi, votre contrat a été renouvelé à plusieurs reprises. Le 1er janvier 2023, à l'échéance de votre contrat, votre offre a été renouvelée sur la base de prix plus élevés.

Le 2 novembre 2022, le fournisseur A indique vous avoir adressé un courrier afin de vous informer de l'arrivée à échéance de votre offre ainsi que des nouveaux prix du kWh appliqué à votre contrat à partir du 1er janvier 2023.

L'article L.224-10 du code de la consommation qui encadre les évolutions des conditions contractuelles et tarifaires, précise : « *Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible.*

Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. » Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement. »

Je vous indique que les conditions relatives au caractère transparent et compréhensible de l'information apportée lors de la modification d'un contrat ont été étendues au gaz naturel depuis le 1er juillet 2023. Pour autant, il convient de rappeler l'article 1104 du code civil qui prévoit que les contrats doivent être formés et exécutés de bonne foi, ce qui induit qu'une modification des termes d'un contrat soit communiquée de manière claire, transparente et compréhensible.

Vous m'avez transmis une copie de ce courrier mais force est de constater que vous n'avez pas perçu que son objet était de vous informer de l'augmentation des prix de vente du gaz.



Aucune information ne portait sur l'augmentation des prix, ni sur l'augmentation des mensualités qui devait en résulter. N'y figurait pas non plus de rappel de l'ancien prix ni pourcentage d'évolution. Pour rappel, celui-ci était de 0,0438 euro HT / kWh alors que le prix appliqué après le 1er janvier 2023 était de 0,2237 euro HT / kWh, soit une multiplication par plus de cinq du prix appliqué.

Le courrier mentionnait « **Je vous propose de profiter dès la 01/01/2023 de nouveaux prix fixes hors taxes garantis jusqu'au 31/12/2024** » qui laissait entendre que les nouveaux prix étaient avantageux, ce qui n'était pas le cas.

En effet, à cette date, des offres de fournitures de gaz naturel étaient commercialisées à des prix inférieurs, ou identiques à ceux des tarifs réglementés de vente de gaz naturel. Une mention par le fournisseur A dans son courrier du comparateur d'offres que je propose sur le site www.energie-info.fr aurait pu vous inciter à comparer les offres et à vous en apercevoir.

J'estime qu'un courriel plus complet vous aurait permis de changer plus rapidement de fournisseur de gaz naturel, ainsi que vous l'avez fait dès le 3 mars 2023.

Vous trouverez ci-dessous un tableau présentant un calcul de l'écart de facturation entre le prix du kWh facturé par le fournisseur A à partir du 1^{er} janvier 2023, et celui dont vous auriez pu bénéficier si vous aviez souscrit une offre à un niveau identique au tarif réglementé :

Période	kWh facturés	Prix appliqués par A (en euros HTT)	Facturation A (en euros TVA incluse)	TRV (en euros HTT)	Facturation en TRV (en euros TVA incluse)
du 1er janvier au 2 mars 2023	5495	0,2237	1475,08	0,0785	517,63
le 3 mars 2023	67	0,2103	16,91	0,0785	6,31
Bouclier tarifaire			-395,48		
Total facturé			1096,51		523,94
50% de la différence			286,28		

Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 242 euros TTC. Dans le cadre d'un entretien avec mes services vous avez indiqué que vous estimiez que ce dédommagement était insuffisant.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC afin que le dédommagement global accordé soit équivalent à 50% de la différence entre les prix pratiqués entre le 1er janvier et le 3 mars 2023, et les TRV en vigueur à la même période, en plus du dédommagement initialement proposé de 242 euros TTC ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC, au titre de l'absence de réévaluation de vos mensualités lors du renouvellement de votre contrat ;**
- **de vous contacter afin de convenir d'un éventuel plan d'apurement.**

Enfin, je vous recommande d'accepter mes explications et de régler votre solde selon les conditions convenues avec le fournisseur A.

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

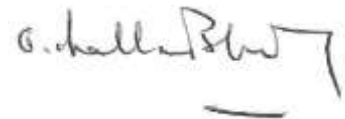
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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.

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Je vous remercie par avance de votre contribution et vous précise que vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel pour toute question relative à ce litige.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie