

N° de saisine : 480718-378445912 / CK

Date de la saisine : 29 décembre 2008

**Recommandation n° 2010-086/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mlle B

Fournisseur : X  
Distributeur : A  
Energie : Gaz naturel

### L'examen de la saisine

Mlle B, étudiante, a occupé du 6 septembre 2007 au 29 août 2008 un logement de 30 m<sup>2</sup> dans une résidence universitaire du CROUS de XXX.

Le CROUS de XXX est locataire de la résidence universitaire dont la propriété est détenue par le NPU Office xxx Habitat. Dans cette résidence, le gaz est utilisé pour le chauffage, l'eau chaude et la cuisson. Pour la fourniture de gaz, le NPU Office xxx Habitat a conclu avec le fournisseur X, un contrat de Vente de Gaz Réparti (VGR) prenant effet le 1<sup>er</sup> juillet 1993.

A son arrivée dans les lieux, Mlle B n'a conclu aucun contrat et, pendant toute la période d'occupation, elle n'a reçu aucune facture pour sa consommation de gaz, qu'elle pensait comprise dans les charges locatives.

En septembre 2008, après son départ des lieux, elle a reçu une facture de résiliation du fournisseur X d'un montant de 613,28 euros TTC. Cette facture fait référence à un tarif intitulé « 3 UR Grand Confort ».

La consommatrice conteste le montant de cette facture qu'elle estime ne pas correspondre à sa consommation réelle. Elle reproche également l'absence de relevé de compteur au moment de son emménagement et de son déménagement. Elle manifeste son désaccord quant à la date d'entrée dans les lieux retenue pour l'établissement de la facturation. La consommatrice demande en conséquence l'émission d'une facture rectificative.

Au cours de l'examen de la saisine, le médiateur a constaté que le contrat de fourniture à l'origine de la facture reçue par Mlle B était un contrat de fourniture de gaz collectif, conclu par le propriétaire de l'immeuble. Le médiateur national de l'énergie s'est estimé compétent pour recommander une solution au litige de la consommatrice pour les raisons suivantes :

- L'objet du litige est une facture de fourniture de gaz, intitulée « facture de résiliation » qui donne l'apparence qu'un contrat de fourniture liait la consommatrice au fournisseur X ;
- Le litige de Mlle B est assurément relatif à un usage domestique du gaz naturel pour lequel le médiateur est compétent sans plafond légal de consommation.

### Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation d'une facture de résiliation relative au contrat de fourniture de gaz « 3UR Grand Confort » alimentant son logement.

En premier lieu, la consommatrice ne semble pas être partie au contrat de fourniture de gaz naturel dont découle la facture qu'elle a reçue. Le contrat de vente de gaz n'est pas opposable à Mlle B pour les raisons suivantes :

- Le contrat de fourniture de gaz naturel réparti en vigueur est un contrat signé entre le fournisseur X et le propriétaire de l'immeuble, en l'espèce le NPU Office xxx Habitat. Ce contrat a pris effet le 1<sup>er</sup> juillet 1993 et était conclu pour une durée de dix ans.

- Ni les étudiants, ni même le CROUS de xxx, ne sont signataires de cette convention. Or, en vertu du principe de l'effet relatif des contrats, ce contrat ne peut faire naître aucune obligation à la charge de Mlle B dès lors que celle-ci n'en est pas signataire.
- Le contrat VGR a certes prévu le recours à la délégation de paiement (articles 15.1 et 15.5 des conditions générales de fourniture). Il y est stipulé qu'afin d'assurer le paiement des quantités de gaz dues par le client (ici le NPU Office xxx Habitat), celui-ci délègue au fournisseur X chaque « *copropriétaire* », lequel délègue à son tour chaque locataire. Le NPU devrait donc avoir fait accepter au CROUS de xxx de payer directement au fournisseur les factures des consommations de la résidence et, selon la même logique, le CROUS devrait avoir fait accepter à chaque étudiant de payer directement au fournisseur la partie des consommations correspondant au logement occupé. Or, aucune des pièces remises au dossier ne vient établir que Mlle B aurait accepté cette délégation de paiement. Le médiateur estime que lors des différentes réclamations de Mlle B, le fournisseur X aurait dû vérifier l'existence de cette délégation de paiement, ce qui ne paraît pas avoir été fait.
- En second lieu, le CROUS et le fournisseur X auraient dû informer, chacun en ce qui le concerne, la consommatrice du caractère particulier de ce contrat et de ses modalités de facturation qui n'ont rien en commun avec le système en vigueur dans les contrats classiques. Ainsi, il ne peut être reproché à la consommatrice de ne pas avoir contacté le fournisseur X lors de son arrivée dans le logement.
  - Le médiateur considère qu'il incombait au CROUS d'informer sa locataire du système de facturation spécifique en vigueur pour les usages de chauffage, eau chaude et cuisson. Au vu des éléments communiqués (bail, état des lieux d'entrée), il semble que cette information n'a pas été transmise par le CROUS. On notera en particulier que les index des compteurs d'eau chaude et de chauffage du logement ne sont pas mentionnés sur l'état des lieux d'entrée de Mlle B dans son nouveau logement. On regrettera également le manque de précision du bail de Mlle B, qui ne donne aucun détail sur le contenu des charges locatives qui lui sont facturées chaque mois et sur ce qui reste à sa charge. Cet élément, associé au montant significatif des charges facturées à la consommatrice, expliquent qu'elle ait pu considérer que le chauffage, l'eau chaude et la cuisson étaient compris dans les charges locatives facturées par le CROUS. Le fait que Mlle B n'a pas eu besoin de solliciter la mise en service du gaz à son entrée dans les lieux au contraire de ce qu'elle a dû faire pour la fourniture d'électricité n'a pu que la conforter dans cette idée.
  - Le médiateur considère également que l'architecture juridique singulière du contrat VGR fait peser sur le fournisseur X une obligation d'information des bénéficiaires in fine du contrat, qui va au-delà des stipulations contractuelles. La forte rotation des occupants de l'immeuble (étudiants), que ne peut ignorer le fournisseur X, impliquait en effet une information adaptée qui a fait défaut : par affichage par exemple, que ce soient dans les parties communes ou au niveau de chaque logement. On peut également s'étonner que le fournisseur X n'ait pris aucun contact (exemple : message dans la boîte aux lettres) en une année avec l'occupant d'un logement qui ne s'était pas manifesté auprès de ses services mais dont les compteurs d'eau chaude et de chaleur, relevés chaque trimestre, démontraient l'existence.
- En troisième lieu, la facturation est incompréhensible pour un consommateur normalement attentif.
  - En effet, la facture présente toutes les apparences d'une facture de fourniture de gaz classique, à un tarif réglementé, alors qu'il n'en est rien. Les mentions du recto et du verso de la facture sont tout à fait similaires aux mentions d'une facture de fourniture classique.
  - Or, la facturation VGR se fonde sur la répartition des consommations de gaz de l'immeuble, relevées par le distributeur A, qui sont en m<sup>3</sup>, suivant une clef de répartition propre à chaque logement et à chaque période de facturation. Cette clef de répartition est établie sur la base des relevés, réalisés sous la responsabilité du fournisseur X et non du distributeur A, d'un compteur de chaleur par logement avec lecture directe en kWh et d'un compteur d'eau chaude par logement avec lecture directe en m<sup>3</sup>.
  - Les bases de la facturation sont donc beaucoup plus complexes que dans le cas de tarifs classiques, et elles nécessitent, pour être comprises, de connaître des données plus nombreuses. C'est ce qui explique sans doute la présence d'un détail de facturation sur un second feuillet, qui ne fait

toutefois qu'accroître la confusion car il n'y a pas de correspondance dans les périodes de relevé figurant sur le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>ème</sup> feuillet du détail des consommations par exemple.

- On notera en particulier que la répartition des consommations de gaz de l'immeuble est réalisée par le fournisseur X de façon opaque, sans aucune possibilité de contrôle de la part des consommateurs finaux. Les consommations réelles de l'immeuble en m<sup>3</sup> de gaz avec le coefficient de conversion correspondant ne figurent en effet sur aucune facture, et ne semblent être communiquées à aucun moment aux consommateurs. Le médiateur estimerait logique, s'agissant d'une répartition de charges, que le fournisseur X adopte la présentation qui est d'usage pour les charges de copropriété, et ce d'autant plus que le contrat de fourniture VGR semble avoir été conçu plus particulièrement pour les immeubles en copropriété. Les charges de copropriété précisent clairement : les charges totales de l'immeuble, la clé de répartition utilisée et les charges correspondantes pour chaque logement considéré. Toutes ces données sont vérifiables par chaque occupant, soit directement, soit auprès du syndic de l'immeuble.
- Par ailleurs, la facture de résiliation ne semble pas conforme aux dispositions de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures d'électricité et de gaz naturel. En effet, cette facture ne mentionne ni le type d'énergie consommée, ni le coefficient de conversion, ni la consommation annuelle de référence (CAR) par exemple.
- Enfin, le niveau de facturation de Mlle B apparaît manifestement trop important eu égard aux usages et aux caractéristiques de son logement, tandis que les données disponibles ne permettent pas de confirmer ce niveau de consommation.
  - La consommatrice est étudiante et a occupé pendant presque un an un logement de 30 m<sup>2</sup>, dans une résidence récente, construite en 1993. Sa facture de résiliation, qui couvre la totalité de sa période d'occupation, s'élève à 613,28 euros TTC.
  - A titre de comparaison, la facture annuelle d'un appartement de 60 m<sup>2</sup>, construit entre 1989 et 2001, situé dans le même département que le logement de la consommatrice, est de 534 euros TTC pour les 3 usages (cuisson, eau chaude, chauffage) sur la base d'une « estimation de facture annuelle » publiée par le fournisseur X sur son site internet.
  - L'opacité de la répartition des consommations de gaz de l'immeuble ne permet pas de s'assurer de la justification des quantités de gaz facturées à la consommatrice.

En conséquence de ce qui précède, le médiateur considère que la consommatrice n'est pas tenu de payer la facture contestée qui n'est pas, à plus d'un titre, justifiée. Toutefois, Mlle B a consommé de l'énergie, ce qu'elle ne conteste pas dans sa saisine, et elle devrait donc payer cette énergie. La consommatrice a informé les services du médiateur d'une proposition écrite du fournisseur X en date du 11 février 2010 d'annulation de la totalité de la facture de résiliation (613,28 euros TTC). Le médiateur estime cette proposition satisfaisante pour la consommatrice.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'annuler, comme il l'a proposé, la facture de résiliation de Mlle B (613,28 euros TTC).

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le(s) distributeur(s) le cas échéant informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 1<sup>er</sup> mars 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE