

Recommandation n° 2010-032/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : M. D

Fournisseur : X
Distributeur : A
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

Le 29 octobre 2005, à la suite d'une fuite de gaz, l'alimentation de gaz de M. D a été coupée avec un index relevé sur le compteur à 515 m³. Le consommateur n'a pas résilié son contrat de fourniture et a continué à recevoir des factures, basées sur des estimations ou des relevés, qu'il a toujours payées. En effet, il pensait que le fournisseur lui facturait ainsi l'abonnement jusqu'à ce qu'une assistante sociale l'informe de la facturation de consommations de gaz. Sa facture d'avril 2009 faisant état d'un index à 546 m³, le consommateur a demandé le contrôle éventuel de son compteur, la prise en compte de l'index relevé au moment de la fermeture du compteur et le remboursement « *des sommes indûment payées* ». Par courrier du 24 août 2009, le fournisseur a précisé au consommateur que la facture de résiliation datée du 12 mai 2009, a été émise sur la base de l'index de 515 m³.

Le fournisseur X a précisé au médiateur que les factures étaient basées sur des estimations ou relevés de compteur transmis par le distributeur et que les factures estimatives avaient toujours fait l'objet d'une régularisation de consommation. Par ailleurs, une facture de résiliation a été émise sur la base de l'index relevé lors de la fermeture du compteur (515 m³) et fait apparaître un solde à payer de 69,10 euros TTC. Le distributeur a confirmé que le 29 octobre 2005, la fourniture de gaz avait été interrompue en 2005 suite à un « *danger grave immédiat* » (index 515 m³).

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la facturation par le fournisseur de consommations de gaz pour une installation mise hors service par le distributeur.

Le médiateur s'étonne que le fournisseur ait maintenu la facturation de consommations très faibles pendant plusieurs années à un tarif prévu pour une consommation comprise entre 6000 et 30 000 kWh par an sans avertir le consommateur du caractère inadapté de l'option tarifaire dont il disposait. Compte tenu que le consommateur souhaitait maintenir un contrat actif alors que sa fourniture était suspendue pour des raisons de sécurité, il incombait à son fournisseur, qui ne pouvait ignorer ni la suspension (opérée à une époque antérieure à la séparation fournisseur - distributeur), ni ses conséquences récurrentes (consommations quasi nulles), de lui proposer le tarif le plus adapté à une consommation nulle, c'est-à-dire le tarif Base (35 euros TTC d'abonnement par an au 1^{er} avril 2009) et non le tarif B1 (163 euros TTC par an au 1^{er} avril 2009). En outre, s'il est concevable que la mise en sécurité d'une installation gaz n'entraîne pas immédiatement la résiliation du contrat à l'initiative du distributeur, il serait souhaitable que la situation qui consiste à maintenir un contrat actif sans possibilité pour le consommateur de consommer ne perde pas au-delà d'un délai raisonnable. Si un consommateur ne peut pas mettre en conformité son installation intérieure rapidement, il a intérêt à résilier son contrat et à en souscrire un nouveau après réalisation des travaux. En effet, les frais de mise en service (15,79 euros TTC) sont compensés par l'économie sur l'abonnement.

En l'espèce, le consommateur n'a pas résilié son contrat pensant qu'il devait conserver son abonnement dans l'hypothèse où ultérieurement, il aurait pu avoir besoin d'utiliser le gaz.

Le médiateur national de l'énergie estime que le distributeur et le fournisseur ont un devoir d'information envers le consommateur lorsque persiste durablement une situation anormale, telle qu'un contrat manifestement inadapté aux consommations et aux usages de l'intéressé.

A la suite de la saisine, le contrat du consommateur a été résilié unilatéralement par le fournisseur X, qui a ainsi reconnu tacitement le caractère anormal du maintien d'un contrat sans fourniture pendant plusieurs années.

En conséquence, le médiateur estime qu'un dédommagement égal à la différence entre l'abonnement annuel B1 et l'abonnement annuel Base sur toute la durée considérée (4 années) serait équitable, ce qui représente 510 euros TTC environ. Ce dédommagement sera pris en charge par le distributeur et le fournisseur, solidairement responsables car les faits sont en partie antérieurs à leur dissociation.

Enfin, à la suite de la réclamation du consommateur, le fournisseur X a envoyé à ce dernier, en mai 2009, une facture de résiliation d'un montant de 69,10 euros TTC, sans qu'aucune réponse sur le fond ne lui ait été apportée. Le consommateur a même reçu, le 29 juin 2009, un courrier de relance pour non-paiement émanant d'une société de recouvrement. Le médiateur estime que ce mauvais traitement de la réclamation de M. D nécessite l'annulation de la totalité de sa dette (69,10 euros TTC).

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder à M. D un dédommagement de 255 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'annuler la dette de M. D (69,10 euros TTC) en raison du mauvais traitement de sa réclamation et de lui accorder un dédommagement de 255 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux fournisseurs et aux distributeurs d'informer les consommateurs lorsqu'ils ont connaissance de situations anormales, telles que le maintien d'un contrat pour une installation coupée depuis plusieurs années.

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 18 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE