

**Recommandation n° 2010-098/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : **M. D**

Fournisseur (s) : **X**

Distributeur : **A**

Energie : **Gaz naturel**

**L'examen de la saisine**

Monsieur D a contesté la coupure de gaz de son nouveau logement le 28 janvier 2009, alors qu'il venait d'emménager la veille. Il conteste également le prix important facturé pour la prestation de rétablissement en urgence de la fourniture de gaz effectuée le 30 janvier, alors qu'on lui proposait seulement le 4 février pour un rétablissement normal. Le consommateur indique qu'il a été contraint de demander ce rétablissement en urgence du fait de la température extérieure voisine de 0C et de la présence au domicile d'un enfant.

Le fournisseur X a confirmé au médiateur la suspension de la fourniture de gaz le 28 janvier 2009 à la suite de la résiliation du contrat du précédent occupant, en l'absence de nouvelle souscription sur ce site. Le fournisseur X indique au médiateur qu'il n'avait pas connaissance de la présence de M. D dans le logement avant qu'il ne se manifeste suite à la coupure. Dans la mesure où M. D n'avait pas pris de disposition pour disposer d'un contrat lors de son entrée dans les lieux, le fournisseur refuse l'annulation des frais de mise en service en urgence.

**Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine la contestation de la coupure de la fourniture de gaz et le coût de la prestation de mise en service en urgence.

Le médiateur constate que la suspension de la fourniture de gaz faisait suite à la résiliation du contrat du précédent occupant et qu'elle pouvait être mise en œuvre à tout moment par le distributeur conformément à la procédure applicable« (*Procédure de détachement d'un point de livraison suite à la résiliation du contrat de fourniture applicable aux clients professionnels ou particuliers (réf. : GTG2007-GT1-V2 du 3 juillet 2009)*).

Le médiateur rappelle aux consommateurs que la résiliation du contrat de fourniture de gaz par le prédécesseur ne vaut pas souscription pour le successeur et qu'ils ont la possibilité de souscrire un contrat auprès d'un fournisseur de gaz naturel par anticipation, sans attendre leur entrée effective dans les lieux.

De telles dispositions auraient permis à M. D de disposer d'un contrat de fourniture actif lors de son entrée dans les lieux et de bénéficier de la continuité d'alimentation qui lui était nécessaire.

Il n'appartient donc pas au fournisseur X de supporter le coût d'une prestation de rétablissement en urgence qui a été demandé à la suite d'un manque d'anticipation de la part du consommateur sur la souscription de son contrat.

**La recommandation du médiateur**

Le médiateur estime la réclamation du consommateur infondée.

Le médiateur recommande à tout consommateur de solliciter la mise en service du gaz naturel et/ou de l'électricité auprès du/des fournisseur(s) de son choix au moins 5 jours avant d'emménager dans un nouveau logement et, à défaut, de le faire sans délai s'il constate que le logement est alimenté en gaz naturel et/ou électricité lors de son entrée dans les lieux.

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 distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur 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 24 mars 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE