

**Recommandation n° 2011-0101/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. B
Département : 31

Fournisseur(s) : X/ Y
Distributeur(s) : A
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

Le 27 octobre 2008, M. B a souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur X pour un logement dont il est propriétaire. A compter du 28 novembre 2008, il a loué ce logement sans résilier son contrat. Lors de son emménagement, son locataire a souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur Y.

Par courriers des 12 mai 2009 et 6 juillet 2009, M. B a contesté auprès de son fournisseur, X, sa facture de résiliation de 957,45 euros TTC du 5 mai 2009, celle-ci incluant l'énergie consommée par son locataire. Par courrier du 25 juillet 2009, M. B a également sollicité le fournisseur de son locataire, le fournisseur Y, afin qu'il vérifie le numéro du point de comptage et d'estimation (PCE) qui lui avait été attribué.

Par courriers des 2 et 20 juillet 2009, le fournisseur X a répondu à M. B qu'en l'absence de demande de mise hors service de son PCE lors de la mise en location de son logement, son contrat s'était poursuivi et avait été résilié lors de la mise en service demandée par son locataire le 16 février 2009 avec l'index de 10 364 m³. Il a ajouté que la facture de résiliation contestée était donc due et ne serait pas rectifiée.

Par courrier du 21 septembre 2009, le fournisseur Y a reconnu avoir attribué et facturé à tort un mauvais PCE. En raison de cette erreur, le PCE de M. B n'a pas été résilié par la reprise du contrat et les consommations réalisées lui ont été facturées par le fournisseur X. Il a précisé à M. B qu'il était dans l'impossibilité de réviser la facturation de ce dernier.

M. B ne s'est pas acquitté de sa facture de résiliation et a été relancé par une société de recouvrement.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

« Le 27 octobre 2008, notre client souscrit un contrat de gaz naturel pour le logement sis XXX. Ce contrat est résilié le 26 février 2009, suite à la mise en service d'un successeur dans les lieux, Monsieur B., qui souscrit un contrat de fourniture avec notre entreprise. Notre client conteste sa facture de résiliation au motif qu'un autre locataire, Monsieur C., était sur place entre le 28 novembre 2008 et le 11 février 2009, sous contrat avec un fournisseur d'énergie alternatif. Suite à nos recherches, il apparaît que Monsieur C. a bien souscrit un contrat, mais suite à une erreur de son fournisseur d'énergies celui-ci a été mis en service avec un mauvais un PCE (n° 23197829127919), correspondant en fait à un logement sis XX XXX. Le fournisseur d'énergie de Monsieur C., successeur de notre client dans les lieux, a effectué une mise en service sur un logement qui n'était pas le bon. Nous avons demandé au A la mise en conformité des dossiers de notre client, ainsi que de celui de M. C. Dès réception des éléments en ce sens en provenance du Distributeur, nous ne manquerons pas de vous adresser un complément d'information. »

Dans des observations complémentaires, le fournisseur X a ajouté que :

« En réponse à notre demande, le distributeur A a estimé que cette requête n'est pas recevable et que seul le successeur de Monsieur B dans le logement, Monsieur C., peut solliciter la rectification des consommations facturées auprès de son fournisseur. Dans l'attente de la mise en conformité du dossier avec les éléments que le distributeur voudra bien nous transmettre, toutes les procédures de recouvrement sont suspendues. Ces informations ont été portées à la connaissance de Madame B lors de notre entretien téléphonique du 16 mars 2010. »

Dans ses observations, le distributeur A a indiqué que :

*« Echanges avec le fournisseur X pour le PCE 23196671385582
Demandes Fournisseurs :*

Le 21/10/2008 → X : Mise hors service avec déplacement au nom de X index communiqué 9163
Le 28/10/2008 → X : Mise en service avec relevé spécial au nom de Monsieur B
Le 02/12/2008 → Y : Mise en service au nom de C.
Le 17/02/2009 → X : Mise en service au nom de B. index communiqué 10364

Il n'y a pas eu de demande de mise hors service de la part du fournisseur X concernant le contrat de Mr B.
Il y a eu erreur de PCE de la part du fournisseur Y lors de la demande de mise en service de Mr C. PCE 23197829127919
Le distributeur a réalisé toutes les demandes des fournisseurs. »

Dans ses observations, le fournisseur Y a indiqué que :

« M. B est propriétaire d'un logement sis xxx pour lequel il a souscrit un contrat de fourniture de Gaz chez X (à une date inconnue) pour le PCE Gaz n°23196671385582 associé au compteur gaz matricule n°442. Il loue le 28 novembre 2008 ce logement à M. Y qui contacte Y afin de souscrire les contrats d'électricité et de gaz le 2 décembre 2008 (Index 09296 noté dans l'état de lieux d'arrivée) regroupés chez le fournisseur Y. Le fournisseur Y souscrit bien le contrat d'électricité sur le bon PDL mais se trompe de PCE en lui attribuant le PCE n° 23197829127919 associé au compteur matricule n°028. De ce fait, d'une part, le contrat gaz associé au PCE 23197829127919 détenu par Mme W chez X a donc été résilié à tort, et d'autre part, le contrat de M. B n'a pas été résilié chez le fournisseur X. Le contrat de M. B n'a été résilié que le 16 février 2009 lorsque le successeur de M. Y, M. X, a repris le contrat à son nom chez le fournisseur X, à l'index de mise en service 10364. M. B conteste donc la facturation de gaz par le fournisseur X entre le 28 novembre 2008 (index 9296) et le 16 février 2009 (index 10364). Il met en cause le fournisseur Y, dont l'erreur de PCE est à l'origine de la non résiliation de son contrat. A ses différents courriers de réclamation, le fournisseur X lui répond qu'aucune demande de résiliation ne lui a été demandée et donc qu'il est resté titulaire du contrat et responsable des consommations. Le fournisseur Y lui a répondu jusque-là que la facturation ayant été faite par un autre fournisseur il ne lui était pas possible de la rectifier. Parallèlement, la résiliation du contrat gaz de M Y a été enregistrée le 28 avril 2009 par le fournisseur Y et le contrat a été réouvert au nom de Mme W chez X. Par ailleurs le fournisseur Y note que M. B n'a souscrit aucun contrat d'électricité entre le départ de son précédent locataire M. Z, le 17 octobre 2008, aux index HC 38309 / HP 60222 et l'arrivée de M Y le 17 novembre 2010, aux index HC 38333 / HP 60347. Pendant cette période de travaux dans l'appartement, ni abonnement ni consommation n'ont été facturés à M. B par un quelconque fournisseur. L'interversion de PCE ayant eu pour conséquence de facturer la consommation de gaz de Mme W à M. Y et celle de M. Y à M. B, le fournisseur Y demande au distributeur A de procéder aux rectifications suivantes :

PCE 23197829127919 :

pour M. Y, annuler la consommation du 02/12/2008 au 28/04/2009 de l'index 175 à 1172
pour Mme W, facturer la consommation du 02/12/2008 au 28/04/2009 de l'index 175 à 1172

PCE 23196671385582 :

pour M. B, annuler la consommation du 28/11/2008 au 16/02/2009 de l'index 9296 à 10364
pour M. Y, facturer la consommation du 28/11/2008 au 16/02/2009 de l'index 9296 à 10364

Pour information, au 11/01/2011, M Y est titulaire d'un contrat d'électricité chez le fournisseur Y pour le PDL [23166714800896](#) (référence client SIMM 5005332944) , Mme W, est titulaire d'un contrat d'électricité chez le fournisseur Y pour le PDL 23197684410191 (référence client QE 23113 582715330129) et M B est titulaire d'un contrat d'électricité chez le fournisseur Y pour le PDL [23142836347949](#) (référence client SIMM 5001328003). Une fois les facturations respectives rectifiées, en dédommagement des désagréments liés à ces réajustements, nous proposons qu'un geste financier de courtoisie de 50.00 € TTC soit attribué à chacun des trois clients concernés sur leur contrat électricité actuellement ouvert chez le fournisseur Y. En cas de difficultés de paiement des rappels de facturation, un délai pourra bien entendu être accordé. »

La recommandation du médiateur

Le litige a pour origine le remboursement de consommations facturées à M. B depuis l'entrée dans son logement de son locataire dont la mise en service a été effectuée sur un PCE erroné.

M. B n'a effectué aucune démarche pour résilier son contrat. Il estimait que son locataire ayant demandé la mise en service de son contrat de fourniture, son contrat serait résilié par la même occasion.

Cette pratique qui consiste à s'en remettre à un tiers pour résilier son propre contrat n'est pas conforme aux règles de résiliation fixées par les conditions générales de vente du fournisseur X qui imposent que ce soit le titulaire du contrat que le résilie. De plus, elle présente des risques qu'illustre notamment le présent litige.

Dans le cas présent, le locataire de M. B a bien souscrit un contrat de fourniture lors de son entrée dans les lieux mais auprès d'un fournisseur qui a communiqué au distributeur A une référence (PCE) erronée. Le contrat de M. B avec le fournisseur X n'a de ce fait, pas été résilié, ce qui explique la facturation des consommations imputables à son locataire.

Dans ce type de situation, le refus de rectification opposé par le fournisseur X au consommateur était donc justifié dans la mesure où le contrat n'avait pas été résilié. Le consommateur n'était pas davantage fondé à agir directement auprès du fournisseur de son locataire car il n'était pas titulaire de son contrat.

Toutefois, à la suite de la saisine, le fournisseur Y qui a reconnu être à l'origine de l'erreur de PCE, a indiqué qu'il allait demander au distributeur A la correction des consommations des différentes parties concernées par cette erreur et accorder 50 euros à chacun de ces consommateurs.

Compte tenu des différents fournisseurs concernés (2) et du nombre de consommateurs également concernés (3), le médiateur considère que seule une correction des quantités réalisée par le distributeur A permettra de régulariser la facturation de chacun des clients.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de corriger les quantités imputées aux fournisseurs des trois consommateurs concernés par l'erreur de PCE imputable au fournisseur Y.

Le médiateur recommande au fournisseur Y de corriger sa facturation en conséquence et d'accorder, comme il s'y est engagé, 50 euros à chacun des consommateurs concernés.

Le médiateur recommande au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs de veiller à résilier personnellement les contrats qui les lient à leur fournisseur d'énergie.

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 si nécessaire. 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 23 mars 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE