

Paris, le 16 mars 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXXX

N° de saisine : D2015-01600

Objet : Recommandation de solution à votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation des consommations de gaz naturel de votre ancien logement.

Vous contestez :

- la double facturation dont vous avez fait l'objet pour la période du 19 juillet 2013 au 4 juin 2015, par les fournisseurs A et B ;
- les factures des 28 septembre 2014, de 3 123 euros TTC, et 16 mai 2015 de 6 008,18 euros TTC, établies par le fournisseur A, sur la base de la consommation de gaz naturel de la chaufferie collective de votre immeuble ;
- l'absence de réponse à vos réclamations et le traitement insatisfaisant de votre dossier.

J'ai analysé les observations des fournisseurs B, A, et du distributeur Z, transmises via SOLLEN (jointes en annexe).

Le syndic de votre résidence a conclu courant 2011 un contrat de fourniture de gaz naturel de type VGR (gaz de vente réparti) avec le fournisseur B. Ainsi, en tant que locataire, vous étiez lié, par délégation de paiement signée le 6 mai 2013, au fournisseur B, qui vous facturait directement les consommations de votre logement.

Le 25 juin 2013, par erreur et par méconnaissance du système VGR, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A, pour le point de consommation et d'estimation (PCE) affecté à la chaufferie de votre résidence, en communiquant la référence technique qui figurait sur vos factures individuelles. Le changement de fournisseur a pris effet le 19 juillet 2013 dans le système d'information du distributeur Z.

Or, seul votre syndic, en tant que titulaire du contrat de la chaudière de votre immeuble, était autorisé à changer de fournisseur. Par ailleurs, il convient de préciser que dans le système VGR (dont les caractéristiques sont décrites en annexe), les compteurs individuels d'eau chaude et de chaleur sont la propriété du fournisseur B, et qu'ils sont entretenus et relevés par un de ses sous-traitants.

Aussi, aucun contrat n'aurait dû être souscrit et mis en place par le fournisseur A, car le point de comptage et d'estimation de l'immeuble était collectif, et relevait du seul périmètre du fournisseur B dans le cadre du contrat VGR.

J'observe que, dans la mesure où à la suite de votre emménagement dans le logement, vous aviez signé une délégation de paiement permettant au fournisseur B de vous facturer dans le cadre du contrat VGR, vous étiez censé être au courant de ses caractéristiques. Toutefois, compte-tenu de la

spécificité de ce contrat, je ne saurais vous reprocher l'erreur que vous avez commise en prenant contact avec le fournisseur A, dont vous étiez client pour l'électricité, pour souscrire un contrat de gaz naturel.

En revanche, j'estime que ce dernier a une part importante de responsabilité dans votre litige. En effet, il a activé votre contrat sans chercher à approfondir sa connaissance de vos usages et des caractéristiques de votre compteur. Or, la simple consultation dans le système d'information du distributeur Z, des caractéristiques associées à la référence du PCE que vous aviez transmise, lui aurait permis de constater que le débit du compteur (25 m³/h) et sa consommation annuelle de référence (supérieure à 240 000 kWh par an), étaient incohérents avec les besoins associés au chauffage individuel d'un appartement.

Par ailleurs, je note que le fournisseur A a transmis au distributeur Z une demande de changement de fournisseur sur la base d'un index calculé, alors que la procédure en vigueur l'incite à solliciter un auto-relevé de fiabilisation auprès du client. Cela aurait pu permettre de révéler l'anomalie, puisque vous auriez sûrement relevé le compteur de répartition rattaché à votre logement.

Par la suite, il n'a pas non plus été alerté par le fait que le distributeur Z facturait des frais de location et de bloc détente pour le compteur de votre logement, ce qui était incohérent avec les caractéristiques d'un compteur individuel.

Enfin, lorsque vous vous êtes aperçu de l'erreur que vous aviez commise, vous avez alerté le fournisseur A, d'abord par téléphone, puis par courrier recommandé avec accusé de réception en décembre 2014, ce qui aurait dû l'amener à réagir et à se rapprocher du distributeur Z et du fournisseur B pour faire annuler le contrat établi à tort et rectifier votre facturation. Je constate qu'il n'en a rien été, puisque vous avez été amené à réitérer des démarches auprès de lui jusqu'à votre départ du logement en mai 2015, date à laquelle vous avez résilié votre contrat.

En ce qui concerne le fournisseur B, j'estime également qu'il a contribué à votre litige. En effet, lors du changement de fournisseur mis en œuvre en juillet 2013, il a reçu un flux d'information de la part du distributeur Z lui notifiant que le PCE de votre résidence n'était plus dans son périmètre de facturation, dont il n'a pas tenu compte.

Au lieu de cela, il a continué à émettre des factures pour l'ensemble des occupants de votre immeuble, sans s'apercevoir que le distributeur Z ne lui facturait plus l'acheminement correspondant.

Par la suite, en mars 2014, vous lui avez signalé la double facturation dont vous faisiez l'objet et en mai 2014, le gestionnaire de votre immeuble l'a également alerté de la démarche de changement de fournisseur que vous aviez effectuée par erreur. En tout état de cause, le fournisseur B aurait dû mener des investigations lorsqu'il a été informé par le gestionnaire du site que vous aviez souscrit un contrat avec A. Or, il ne rapporte pas de précisions sur les vérifications effectuées.

Ce n'est qu'en mai 2015, à la suite de la coupure de gaz de votre résidence, déclenchée par la résiliation de votre contrat avec le fournisseur A, qu'il a réagi pour demander au distributeur Z de réactiver le contrat à son nom.

A la suite de l'intervention de mes services, le distributeur Z a accepté d'annuler les parts fixes et variables de l'acheminement facturées au fournisseur A entre le 19 juillet 2013 et le 12 mai 2015 pour les consommations de gaz naturel de la chaudière collective de votre ancien immeuble, afin de les réallouer au fournisseur B.

Je considère que la solution proposée par le distributeur Z est équitable. Aussi, dès réception des flux, le fournisseur A annulera l'ensemble des factures émises au titre du contrat souscrit par erreur et vous remboursera les prélèvements effectués à ce titre entre juillet 2013 et mai 2015.

S'agissant des fournisseurs B et A, compte-tenu de leurs responsabilités respectives dans votre litige et de l'absence de traitement de vos réclamations, j'estime qu'il serait équitable qu'ils vous accordent un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Z de mettre en œuvre la solution convenue et de transmettre les flux correctifs correspondants aux fournisseurs A et B.

Je recommande au fournisseur B de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC (incluant les 50 euros TTC proposés dans ses observations) pour compenser les désagréments subis par le traitement insatisfaisant de votre dossier.

Je recommande au fournisseur A :

- d'annuler, comme il s'y est engagé, à réception des flux du distributeur Z, l'ensemble des factures émises au titre du contrat de fourniture de gaz naturel que vous avez souscrit par erreur, et de vous rembourser les sommes prélevées à ce titre ;
- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour compenser l'anomalie de souscription à laquelle il a contribué par manque de diligence, et pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Enfin, pour prévenir les risques d'erreur de souscription, je recommande au fournisseur A de vérifier dans le système d'information du distributeur Z la cohérence des caractéristiques associées à un PCE avec les usages décrits par le consommateur, avant d'activer tout nouveau contrat de fourniture de gaz naturel.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous, ainsi que par les opérateurs concernés, il sera considéré que votre litige est résolu.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous, ainsi que par les opérateurs concernés, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si les fournisseurs A et B refusent de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

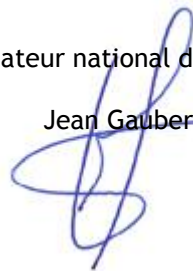
En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, les fournisseurs A et B m'informeront dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

A blue ink signature of Jean Gaubert, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Copie : A
B
Z