

Monsieur D.

Paris, le 15 juillet 2019

N° de saisine : D2019-05808

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant aux fournisseurs A (devenu B), C et D. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur C prenant effet le 15 janvier 2015, ainsi qu'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur D prenant effet le 4 mars 2013.

Vous sollicitez des explications sur la résiliation de vos contrats le 17 décembre 2018.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs B, C et D (jointes en annexe).

J'en arrive à la conclusion que vos contrats ont été résiliés auprès de C et D le 17 décembre 2018 en raison d'une erreur de point de comptage et d'estimation (PCE désignant les références de votre site de consommation en gaz naturel) et de point de références et de mesures (références de votre site de consommation en électricité) lors de la mise en service des contrats d'un tiers par le fournisseur B.

En effet, ses demandes de mise en service ont été formulées à tort sur le PCE et le PDL rattachés à votre logement.

Néanmoins, l'erreur a été corrigée.

Au titre des désagréments occasionnés par le délai de remise en service de votre contrat de fourniture de gaz, C a proposé de vous accorder un dédommagement de 47,26 euros TTC que je lui recommande de revaloriser.

J'estime par ailleurs que B et D devraient vous accorder un dédommagement au vu des désagréments qu'a entraîné l'erreur de PCE et de PDL.

Vous trouverez le détail de mon analyse ci-après.

L'ERREUR DE PCE ET DE PDL LORS DE LA MISE EN SERVICE DES CONTRATS DU TIERS

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès de C prenant effet le 15 janvier 2015, ainsi qu'un contrat de fourniture d'électricité auprès de D prenant effet le 4 mars 2013.

Un tiers a souscrit des contrats de fourniture de gaz et d'électricité auprès de B. Toutefois, les demandes de mise en service ont été formulées sur le PCE n°xxxxx et le PDL n°yyyyy rattachés à votre logement, entraînant la résiliation de vos contrats le 17 décembre 2018.

B s'est aperçu de son erreur, et vos contrats ont été remis en place respectivement auprès de C le 16 avril 2019 et auprès de D le 1^{er} juin 2019.

B a proposé de prendre en charge les frais de remise en service en gaz. D a quant à lui pris en charge les frais de remise en service en électricité et vous a accordé un dédommagement de 20 euros TTC.

Par ailleurs, au titre du délai anormalement long de remise en service de votre contrat de gaz, C a proposé de vous accorder un dédommagement de 47,26 euros TTC, correspondant à deux mois d'abonnement.

LES DESAGREMENTS SUBIS

L'origine du litige résulte d'une erreur commise par B lors de la souscription des contrats de fourniture de gaz et d'électricité du tiers.

Néanmoins, je constate qu'il en a informé les distributeurs X et Y dès le 30 janvier 2019, afin que vos fournisseurs formulent une nouvelle demande de mise en service sur le PCE et le PDL rattachés à votre logement.

Or, en l'absence de retour de C et D, B a sollicité une mise hors service, entraînant une coupure du gaz de votre logement le 10 avril 2019 ainsi qu'une limitation de puissance en électricité le 24 mai 2019.

Vous vous plaignez de divers désagréments puisque vous avez notamment été privé de chauffage et d'eau chaude pendant six jours.

Vous avez alors été contraint d'effectuer de nombreuses démarches afin de faire rétablir le gaz et la pleine puissance en électricité.

A ce titre, j'estime que les dédommagements devraient être revalorisés.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur B :

- **de prendre en charge, comme proposé, les frais de remise en service en gaz ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre des désagréments occasionnés par l'erreur de PCE et de PDL.**

Par ailleurs, je recommande au fournisseur C de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC incluant les 47,26 euros TTC proposés en compensation des désagréments occasionnés par la coupure de gaz.

Enfin, je recommande au fournisseur D de vous accorder un dédommagement de 80 euros TTC en complément des 20 euros déjà accordés, en compensation des désagréments occasionnés par la limitation de puissance.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser les solutions proposées. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Les fournisseurs B, C et D m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous les contestez, ou si le(s) fournisseur(s) B, C ou D refuse(nt) de les mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, 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



Copie : B
C
D
X
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur B
Annexe 2 : Observations du fournisseur C
Annexe 3 : Observations du fournisseur D
Annexe 4 : Observations du distributeur X
Annexe 5 : Observations du distributeur Y