

Monsieur F

Paris, le 25 février 2022

N° de dossier : **D2021-15404**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur B au distributeur Y. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Votre installation a été raccordée au réseau de distribution de gaz en 2014-2015 (la date exacte n'a pas été communiquée par le distributeur). Un compteur a été posé à la fin du raccordement.

Vous avez conclu le 7 juillet 2015 un contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur A (devenu fournisseur B). Malgré la conclusion du contrat, votre installation n'a pas été mise en service.

Le 3 mai 2021, un technicien mandaté par le distributeur Y a constaté une consommation de gaz sur le compteur rattaché à votre point de comptage et d'estimation (PCE). Ce compteur a été déposé le 18 mai 2021 à l'index 34 001 m³. Le même jour, votre PCE est entré dans le périmètre de facturation du fournisseur C.

Vous contestez la proposition d'indemnisation de 10 607 euros TTC qui vous a été adressée par le distributeur Y le 25 mai 2021 portant sur la consommation du 3 mai 2016 au 3 mai 2021.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur B et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Votre contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur B n'ayant jamais été activé, le distributeur Y était fondé à vous transmettre une proposition d'indemnisation. Celle-ci respecte tant les dispositions légales en vigueur que la procédure applicable en de telles situations.

Néanmoins, l'analyse du dossier révèle un partage des responsabilités entre le fournisseur B, le distributeur Y et vous-même, qui justifierait que le montant de la proposition soit partiellement pris en charge par les opérateurs : le fournisseur B a manqué de diligence dans le suivi de la demande de mise en service de votre installation et le distributeur Y a manqué à son obligation de surveillance des réseaux en laissant la situation de consommation sans contrat actif perdurer pendant plus de six ans.

De votre côté, et sans remettre votre bonne foi en cause, j'observe que vous avez bénéficié d'une alimentation en gaz pendant plus de six ans sans régler votre consommation, ce qui aurait dû vous alerter.

Page 1 sur 10

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Dans le cadre de la médiation, le fournisseur B et le distributeur Y ont tous deux accepté de prendre en charge environ un tiers de la proposition d'indemnisation, soit 3 500 euros. Le solde qui resterait à votre charge serait de 3 607 euros TTC.

J'estime que cette solution permet de clore équitablement le litige.

Mes services ne sont pas parvenus à vous joindre pour connaître votre position sur cette proposition de solution.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE DEFAUT D'ACTIVATION DU CONTRAT AVEC FOURNISSEUR B

Vous avez transmis, dans le cadre de la médiation, un exemplaire des conditions particulières de vente de GDF-SUEZ (devenu depuis le fournisseur B) signées et datées du 7 juillet 2015.

Le fournisseur B a transmis le 8 juillet 2015 une demande de mise en service au distributeur Y, à votre nom et pour l'adresse X.

Cette demande a été annulée par le distributeur Y avec le commentaire « *Traitement impossible* » au motif « *Erreur coordonnées du contact* ». Le distributeur Y déclare avoir été alerté par le fait qu'un contrat de fourniture d'électricité était en cours au nom de F.

Le distributeur Y indique avoir demandé au fournisseur de faire le point avec son client pour éviter une erreur de PCE, mais n'en apporte pas la preuve. Le fournisseur B, de son côté, affirme n'avoir aucune trace de cette requête. Le fournisseur a annulé la demande de mise en service dans son système informatique le 15 janvier 2016.

Le 25 avril 2016, vous avez contacté le fournisseur B afin de connaître l'état d'avancement de la mise en place de votre contrat. D'après le fournisseur B, vous avez alors communiqué toutes les informations dont le fournisseur pouvait avoir besoin pour traiter une éventuelle inversion de PCE. Vous avez notamment indiqué que vos parents occupaient le logement situé au numéro XX de la rue et transmis l'index affiché sur leur compteur, ainsi que votre propre auto-relevé.

Le fournisseur B a tenté de vous contacter au lendemain de cet appel, le 26 avril 2016. Le fournisseur vous a laissé un message vocal, auquel vous n'avez pas donné suite. Le fournisseur B n'a pas tenté à nouveau de vous contacter.

Le 3 mai 2021, un technicien du distributeur Y a constaté que vous bénéficiez de l'alimentation en gaz naturel sans qu'aucun fournisseur n'ait informé le distributeur Y de la souscription d'un contrat de fourniture. Le 10 mai 2021, le distributeur Y a reçu une demande de mise en service sur votre PCE de la part du fournisseur B.

Je considère que le défaut d'activation de votre contrat de fourniture par le fournisseur B est à l'origine du litige.

LA PROPOSITION D'INDEMNISATION

Le distributeur Y a établi une première proposition d'indemnisation de 12 562,24 euros TTC le 3 mai 2021. Cette proposition prend en compte une consommation de 341 540 kWh sur la période du 13 juillet 2015 au 3 mai 2021.

Vous avez contesté cette proposition par courrier du 16 mai 2021. Le 25 mai 2021, le distributeur Y vous a adressé une nouvelle proposition d'indemnisation de 10 607 euros TTC portant sur une consommation de 294 040 kWh du 3 mai 2016 au 3 mai 2021.

Votre installation n'ayant pas été mise en service avant le 10 mai 2021, votre contrat avec le fournisseur B n'était pas considéré comme actif par le distributeur Y. Le distributeur a donc appliqué la procédure prévue en cas de consommation sans fournisseur, qui prévoit dans un premier temps que le distributeur laisse un délai au client pour contractualiser avec un fournisseur, puis dans un second temps qu'il valorise les consommations effectuées en l'absence de contrat.

La procédure énonce ainsi que : « *Pour chiffrer son préjudice, le GRD [gestionnaire de réseaux de distribution, ici distributeur Y] valorise les consommations en utilisant comme référence le prix de compensation des écarts, auquel il ajoute l'acheminement distribution en utilisant comme référence le tarif d'acheminement* ». ¹ Cette procédure a été définie par les acteurs du marché dans le cadre des concertations placées sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Je tiens à souligner que la facturation de votre consommation par le distributeur vous est plus favorable financièrement que ne l'aurait été la facturation d'un fournisseur. Les règles de calcul ont évolué à ce sujet mais ne vous sont pas applicables. En effet, les fournisseurs retiennent un prix du kWh plus élevé que celui appliqué par distributeur Y, qui est de 0,01942 euro/kWh HT, et facturent les taxes ainsi que la part abonnement, qui ne sont pas comprises dans la proposition d'indemnisation de distributeur Y. Je ne suis donc pas en mesure de mettre en cause le principe de la demande d'indemnisation que vous a adressée distributeur Y. Néanmoins, je suis en mesure de contrôler le détail de la valorisation faite par distributeur Y.

La seconde proposition d'indemnisation porte sur une période de 5 ans, soit 1 827 jours, ce qui est conforme aux dispositions de l'article 2224 du code civil, qui disposent que « *Les actions personnelles et mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer* ».

Le distributeur Y est tenu de mettre à votre charge la consommation réelle enregistrée par le compteur de gaz alimentant votre logement. Le distributeur a pris en compte l'index de dépose de 34 001 m³ relevé sur le compteur qui avait été posé lors du raccordement de votre installation et a été déposé le 18 mai 2021. Vous avez ainsi consommé 341 540 kWh depuis la pose de votre compteur, ce qui revient à 294 040 kWh sur cinquante de consommation. Le distributeur Y a donc bien pris en compte votre consommation réelle.

Je ne dispose donc pas d'élément me permettant de mettre en cause la validité ou le contenu de la proposition d'indemnisation que vous contestez. Néanmoins

LE PARTAGE DES RESPONSABILITES

- **La responsabilité du fournisseur B**

Le fournisseur est tenu après la souscription d'un contrat de fourniture, d'adresser au distributeur une demande de rattachement du point de comptage et d'estimation.

Je constate que le fournisseur B a transmis dès la conclusion du contrat une demande de mise en service au distributeur portant sur votre nom et votre adresse exacte.

Cependant, après l'annulation de cette première demande par le distributeur Y, le fournisseur a manqué de diligence dans le suivi de la mise en service. En effet, même si, comme le fournisseur B l'affirme, distributeur Y ne lui a pas demandé de vous contacter afin d'éviter une erreur de PCE, le fournisseur B était en possession de toutes les informations nécessaires pour formuler une nouvelle demande de mise en service à la suite de l'appel téléphonique du 25 avril 2016. La période de consommation sans fournisseur aurait alors duré moins d'un an.

Le fournisseur B a cependant tenté de vous joindre à une seule reprise après cet appel, et n'a pas formulé de nouvelle demande de mise en service.

Je considère que ce manquement justifierait la prise en charge d'une partie de la proposition d'indemnisation par le fournisseur.

- **La responsabilité du distributeur Y**

Le distributeur Y a, dans un premier temps, rejeté à tort une demande de mise en service alors que le nom, l'adresse et le numéro de PCE étaient exacts.

Dans un second temps, je constate que le distributeur Y a détecté la situation de consommation sans fournisseur plus de cinq ans après le début de celle-ci. Le distributeur indique que le compteur n'a jamais été enregistré dans ses outils informatiques en raison du défaut de mise en service, et donc qu'aucune relève n'a été effectuée avant le mois de mai 2021.

¹ [GTG procédure client consommant sans fournisseur.pdf](#) (G. Description de la procédure / 3. Déroulement de la procédure / étape 3)

Je considère néanmoins que le distributeur reste responsable de ses compteurs, même réputés inactifs. De plus, le distributeur Y indique que votre compteur était accessible à la relève depuis la rue.

Ce manquement, qui a fait perdurer inutilement le litige, justifierait également la prise en charge d'une partie de la proposition d'indemnisation par le distributeur.

Votre responsabilité

Je constate que vous avez conclu un contrat de fourniture de gaz, et que vous avez relancé votre fournisseur plusieurs mois après la souscription du contrat pour vous assurer que la mise en service était effective. Votre bonne foi n'est donc pas mise en doute.

Néanmoins, vous avez été alimenté en gaz pendant plus de six ans sans régler votre consommation, ce qui aurait dû vous alerter. J'estime donc équitable que vous régliez une partie du montant de la proposition d'indemnisation qui correspond à l'énergie que vous avez consommée.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande aux opérateurs de mettre en œuvre leurs propositions, à savoir :

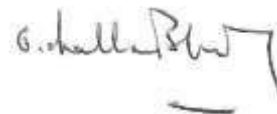
- **Pour le fournisseur B, la prise en charge d'environ 33% de la proposition d'indemnisation, soit 3 500 euros TTC ;**
- **Pour le distributeur Y,**
- **La prise en charge d'environ 33% de la proposition d'indemnisation, soit 3 500 euros TTC**
- **La mise en place d'un échancier de paiement pour le solde restant dû.**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : FOURNISSEUR B
DISTRIBUTEUR Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur B

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »