

Paris, le 13 mars 2014

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2014-0339

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz naturel.

Vous contestez la facture émise par le distributeur A, le 13 mai 2013 (1 152,74 euros TTC), mettant à votre charge 1 763 m<sup>3</sup> de gaz naturel du 21 décembre 2010 au 16 avril 2013, alors que vous ne disposiez d'aucun contrat de fourniture d'énergie pour ce logement.

Vous faites valoir que :

- vous avez demandé la résiliation du contrat souscrit par votre père pour ce logement le 21 décembre 2010 et que celle-ci a bien été prise en compte (facture de résiliation émise le 28 décembre 2010, d'un montant de 401,62 euros TTC en votre faveur),
- le distributeur A n'a pas procédé à la suspension de l'alimentation de la maison de votre père comme il le devait.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

Le contrat de votre père a été résilié le 21 décembre 2010, à votre demande, sur la base de l'index relevé de 25 302 m<sup>3</sup>. Puis, le 16 avril 2013, le distributeur A a relevé un index à 28 788 m<sup>3</sup>, traduisant une consommation de gaz depuis la résiliation dudit contrat.

Selon l'historique de consommation transmis par le distributeur A, les consommations enregistrées par le compteur ont été de :

- environ 9,3 m<sup>3</sup>/jour du 20 avril 2007 au 21 décembre 2010 (résiliation du contrat de votre père),
- environ 4,1 m<sup>3</sup>/jour du 21 décembre 2010 au 16 avril 2013 (suspension de l'alimentation),
- environ 2,1 m<sup>3</sup>/jour du 2 mai 2013 au 5 février 2014.

Or, vous avez indiqué à mes services ne pas avoir résidé dans la maison de votre père sur la période litigieuse (bail locatif toujours en cours à l'appui). Vous pensez cependant avoir laissé fonctionner le chauffage, ce que semblent confirmer les chiffres ci-dessus.

Aussi, vous ne contestez pas les consommations mesurées du 21 décembre 2010 au 16 avril 2013.

Dans ses observations, le distributeur A a indiqué avoir procédé au moins à un relevé de ce compteur (27 065 m<sup>3</sup> en octobre 2012). Il n'a cependant pas mis en œuvre la procédure « *Client consommant sans fournisseur*<sup>1</sup> », applicable en pareil cas, qui aurait dû le conduire à demander à l'occupant du logement de souscrire un contrat avec un fournisseur de gaz et à lui facturer le gaz consommé sans contrat. Au lieu de cela, il a laissé perdurer la situation jusqu'au 16 avril 2013, date à laquelle il a procédé à la coupure de l'alimentation en gaz et à la dépose du compteur. Le distributeur a par ailleurs refusé de remettre en service votre installation au prétexte d'une fraude entre les 17 avril et 2 mai.

Cependant, le distributeur A ne rapporte aucun élément démontrant la réalité d'une fraude de votre part. A cet égard, l'intervention du distributeur en décembre 2010, que vous ne reconnaissez d'ailleurs pas, n'a été suivie d'aucune mesure de suspension de votre fourniture. Il s'agit probablement d'une négligence de la part du distributeur. Mais en tout état de cause, votre alimentation n'ayant pas été coupée, on ne peut considérer que vous vous soyez rétabli, ce qui aurait caractérisé sans contestation possible une fraude.

En conséquence, la « *non-facturation des frais d'agent assermenté (coût de 463,02 euros TTC)* » ne peut être assimilée à un dédommagement comme le prétend le distributeur.

En outre, la facturation d'un tel forfait supposerait *a minima* l'existence d'un constat d'agissements frauduleux, ce qui n'est pas le cas dans votre situation.

Je note que le distributeur A a déposé votre compteur le jour même du constat de consommation sans fournisseur, ce qui n'est pas prévu dans la procédure qui prévoit que le distributeur laisse 48 heures au consommateur pour souscrire un contrat auprès du fournisseur d'énergie de son choix, éventuellement au moyen d'un avis de passage. De plus, le distributeur A ne justifie pas de circonstances particulières, liées à la sécurité ou à l'accessibilité, qui auraient pu justifier cette manière de procéder.

Dès lors, j'estime que la suspension de l'alimentation et la dépose auraient pu être évitées si le distributeur A ne vous avait pas privé de la possibilité de souscrire un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie dans les 48 heures suivant le constat de consommation sans fournisseur en respectant la procédure.

Je rappelle en outre au distributeur qu'il s'est engagé, à la suite de ma recommandation n°2012-1805, à ne plus bloquer les demandes de mise en service de clients ayant consommé de l'énergie sans fournisseur (hors cas de fraude) et à ne pas assimiler systématiquement les situations de consommation sans fournisseur (dont il peut être à l'origine en raison de ses propres négligences) à des cas de fraude.

Par ailleurs, je considère que le distributeur A est en partie responsable de cette situation de consommation sans fournisseur.

A cet égard, le distributeur A indique dans ses observations avoir avisé « *le successeur, qui se trouvait sur place* » le 29 décembre 2010 et ne pas avoir procédé à la suspension de l'alimentation. Outre que vous contestiez ces affirmations, le distributeur ne pouvait se contenter de constater la présence d'un successeur sans s'assurer qu'un contrat était souscrit dans les 48 heures. D'autre part, les règles concertées entre les acteurs du marché précisent que l'alimentation doit être suspendue dans un délai fixé aujourd'hui à douze semaines suivant la résiliation d'un contrat.

Le maintien de l'alimentation gaz en libre-service pendant deux ans et demi et les conséquences qui en ont résulté proviennent donc bien en partie d'une négligence du distributeur.

---

<sup>1</sup> Procédure définie et validée dans le cadre du groupe de travail gaz (GTG), instance de concertation entre fournisseurs et distributeurs de gaz, placée sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), disponible sur le site [www.gtg2007.com](http://www.gtg2007.com).

Une facture datée du 13 mai 2013, d'un montant de 1 152,74 euros TTC, vous a été adressée par le distributeur A en raison de consommation sans fournisseur pour la période du 21 décembre 2010 (sur la base de l'index de résiliation retenu à cette date) à octobre 2012 (27 065 m<sup>3</sup>) et non pas au 16 avril 2013 (date d'interruption de fourniture). Aussi, 1 723 m<sup>3</sup> ne vous ont pas été facturés, soit un montant de 760 euros TTC environ en votre faveur. Je relève en outre que pendant toute cette période vous avez consommé du gaz, sans vous étonner de ne pas recevoir de factures.

Cela étant, vous avez été contraint de solliciter la mise en place d'un échancier de paiement en 15 échéances pour le règlement du montant dû car la programmation de la pose d'un compteur et du rétablissement de l'énergie dépendait de ce règlement, comme l'indique le distributeur A dans ses observations. Par ailleurs, vous avez indiqué à mes services disposer de faibles ressources financières.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande au distributeur A :

- de vous accorder un échancier de paiement en vingt-quatre échéances.

Dans un but de prévention des litiges et dans l'intérêt collectif des consommateurs, je recommande au distributeur A de ne pas procéder à la dépose d'un compteur à la suite d'un constat de consommation sans fournisseur sans laisser courir *a minima* le délai de 48 heures fixé par la procédure concertée avec l'ensemble des acteurs du marché, laissant au consommateur la possibilité de souscrire un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie. Je rappelle en outre au distributeur qu'il s'est engagé, à la suite de ma recommandation n°2012-1805, à ne plus bloquer les demandes de mise en service de clients ayant consommé de l'énergie sans fournisseur (hors cas de fraude) et à ne pas assimiler systématiquement les situations de consommation sans fournisseur (dont il peut être à l'origine en raison de ses propres négligences) à des cas de fraude.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si votre fournisseur et/ou le distributeur refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le distributeur A m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert