

Paris, le 14 mai 2012

Dossier suivi par : XX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2010-XX
N° de recommandation : 2012-0666

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

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

Vous contestez l'ensemble des consommations que le fournisseur X vous a facturé depuis votre emménagement, en 1997, dans le logement que vous occupez. En effet, vous estimez que ce fournisseur vous a facturé à tort des consommations de gaz naturel pour un usage cuisson, car vous indiquez avoir toujours réglé ces mêmes consommations auprès de votre syndic, en vertu d'une convention passée par le promoteur de votre immeuble lors de sa construction (contrat Calliance).

Par ailleurs, vous soulignez également que les facturations adressées par le fournisseur X ne sont pas conformes car elles ne s'appuient pas sur des relevés d'index, du fait de l'absence d'un dispositif de comptage le permettant.

Vous souhaitez, en conséquence, que le fournisseur X vous rembourse intégralement les sommes que vous lui avez versées au titre des consommations effectuées pour la cuisson.

J'ai procédé à une analyse détaillée de tous les éléments du dossier que vous m'avez transmis, ainsi que des observations du fournisseur X et du distributeur A.

Le distributeur A et le fournisseur X indiquent que votre alimentation en gaz naturel pour l'usage cuisson (dite « tige cuisine ») est techniquement distincte de l'alimentation en gaz naturel de la chaufferie collective de l'immeuble, qui est dotée d'un compteur et dont les consommations vous sont facturées par votre syndic.

Ils confirment que la « tige cuisine » vous alimentant n'est pas dotée d'un compteur permettant d'enregistrer vos consommations et que la facturation de ces dernières est effectuée directement par le fournisseur X.

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

L'architecte, maître d'œuvre de la construction de votre immeuble d'habitation, confirme lui aussi la distinction technique entre la « tige cuisine » et la chaufferie collective. En effet, ce dernier précise que, contrairement au système de chauffage collectif, la « tige cuisine » n'est pas dotée d'un dispositif de comptage.

Toutefois, il confirme également l'existence d'une convention spécifique, conclue en 1994 par le promoteur de l'immeuble « *sous l'égide de X* », qui prévoyait une facturation commune, via le syndic, des consommations effectuées pour le chauffage et pour la cuisson.

Malgré ma demande en ce sens, ce contrat ne m'a pas été communiqué. J'observe que le fournisseur X, dans son courrier du 26 mars 2011, reconnaît l'existence de cette convention, ainsi que le système de facturation précité : *« les termes de l'architecte correspondent exactement à la situation sur place : à savoir la durée d'application aux nouveaux contrats était de 10 ans à compter de la mise en service de l'immeuble en 1994. Au-delà de cette date, tout nouveau contrat ne pouvait plus se voir appliquer ce tarif. Néanmoins, les contrats qui restaient actifs au-delà de cette date n'ont pas été modifiés »*.

Cependant, pour réfuter l'application de cette convention à votre fourniture de gaz naturel, le fournisseur X invoque que votre contrat de fourniture aurait été souscrit en 2008, soit 4 ans après le terme du contrat prévoyant la facturation des consommations de cuisson par le syndic.

Or, vous avez emménagé dans votre logement actuel en 1997, ainsi que le confirme votre syndic.

Les informations transmises par le fournisseur X semblent indiquer que l'année 2008, retenue par ce dernier, correspond, en fait, à la date d'activation de votre contrat dans la nouvelle application informatique vers laquelle le fournisseur X a migré ses données clients, et non à la mise en service effective de votre contrat de fourniture de gaz naturel.

Il résulte de ce qui précède que, depuis 1997 vous payez, auprès de votre syndic, le gaz de cuisson dans le cadre des dispositions contenues dans la convention précitée et vous acquittez ces mêmes consommations également auprès du fournisseur X.

Cette situation est donc de nature à remettre en cause la validité du contrat de fourniture de gaz naturel que vous avez conclu avec le fournisseur X en 1997, sur le fondement de l'article 1131 du code civil¹.

En effet, vous ne pouviez pas vous engager à payer le prix de la prestation du fournisseur X, car vous vous étiez déjà acquitté de cette obligation en vertu des dispositions du contrat « Calliance ». Votre obligation était donc éteinte préalablement à la conclusion du contrat de fourniture, et ce, bien que vous n'ayez eu connaissance de cette situation qu'en 2008.

En l'absence de cause, le contrat de fourniture que vous avez conclu avec le fournisseur X est nul et non avenue. En conséquence, conformément à l'article 1131 du code civil, ce fournisseur devrait vous rembourser l'ensemble des consommations pour l'usage cuisson qu'il vous a facturé depuis 1997.

Je prends acte du dédommagement de 25 euros TTC que vous a accordé le fournisseur X pour le traitement tardif de votre réclamation.

Je lui recommande en outre d'annuler l'ensemble des factures qu'il vous a adressées depuis 1997 pour les consommations effectuées dans le cadre d'une « tige cuisine » et de vous en rembourser le montant.

Je lui recommande également de vous accorder 250 euros TTC de dédommagement complémentaire eu égard à l'erreur commise dans la migration de vos données client, à la

¹ « L'obligation sans cause, ou sur une fausse cause, ou sur une cause illicite, ne peut avoir aucun effet. »

double facturation que vous avez subie pendant 14 ans et à l'absence de traitement sur le fond de votre réclamation depuis 2008 (date à laquelle vous avez alerté votre fournisseur).

Par ailleurs, je recommande au fournisseur X de régulariser la situation de tous les habitants de l'immeuble de M. L qui sont dans une situation similaire à ce dernier et de les rembourser intégralement des sommes indûment versées.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable du litige. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre distributeur (voir fiche ci-jointe).

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

Denis Merville

Copies : Fournisseur X
Distributeur A

Annexe 1: Observations du fournisseur X
Annexe 2: Observations du distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :