

Paris, le 6 octobre 2016

Dossier suivi par : XXXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : mediation@energie-mediateur.fr
N° de saisine : D2016-01795
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Ce litige concerne la coupure de votre alimentation en gaz naturel du 20 au 27 avril 2016.

Vous faites valoir que :

- vous avez souscrit un contrat de gaz naturel auprès du fournisseur A le 14 août 2015 ;
- vous n'avez pas reçu de factures concernant ce contrat, mise à part celle du 11 octobre 2015, que vous m'avez fait parvenir ;
- le 20 avril 2016, vous avez contacté votre fournisseur afin de comprendre cette absence de factures, et le même jour, votre alimentation en gaz naturel a été coupée ;
- le 23 avril 2016, le chauffagiste de votre bailleur vous a informée que le gaz avait été coupé ; vous avez donc appelé le fournisseur A afin de demander à être rétablie ;
- le fournisseur A vous a informé que vous n'aviez pas de contrat de fourniture avec lui ;
- vous avez été rétablie le 27 avril 2016.

Aussi, vous demandez au fournisseur A un dédommagement pour les désagréments subis à la suite de la coupure de gaz naturel entre le 20 et le 27 avril 2016, que vous jugez injustifiée.

J'ai analysé le dossier que vous m'avez transmis, ainsi que les observations que le fournisseur A et le distributeur Z m'ont adressées (jointes en annexe).

1- Sur la cause de la coupure de gaz du 20 avril 2016

Le gaz était déjà en service lors de votre emménagement. A la lecture des observations du distributeur Z, il apparaît qu'il y a eu une erreur de point de comptage et d'estimation (PCE) lors de la souscription de votre contrat de fourniture de gaz.

En effet, le PCE se terminant par 137 pour lequel votre contrat avec le fournisseur A avait été activé lors de votre emménagement ne correspondait pas à votre logement, qui était en réalité alimenté par le PCE n°182, rattaché quant à lui à aucun contrat. C'est la raison pour laquelle le distributeur Z, conformément à ses missions, est intervenu pour couper la fourniture de gaz du PCE n°182 qui était en libre accès depuis votre entrée dans les lieux.

Bien que le fournisseur A semble indiquer dans ses observations que le numéro de PCE erroné lui ait été communiqué par vos soins, je ne suis pas en possession d'éléments me permettant de savoir d'où provient l'erreur de PCE survenue en août 2015. Vous soulignez que lors de votre mise en service, le technicien avait dû opérer des rectificatifs dans ses fichiers, ce qui pourrait laisser penser à une erreur de l'opérateur.

Autre élément, vous avez reçu une facture du 11 octobre 2015 intitulée « *Facture de résiliation* » à laquelle vous n'avez pas prêté attention ce qui peut difficilement vous être reproché. Néanmoins, ceci était l'indice d'une anomalie. Cette résiliation traduisait le fait que le PCE rattaché par erreur à votre contrat avait été réaffecté au contrat d'un tiers, client d'un autre fournisseur, sans doute occupant du logement concerné par le PCE n°137.

2- Sur la durée de cette coupure

Votre alimentation en gaz a été coupée le 20 avril 2016, et n'a été rétablie que 7 jours plus tard. Pendant cette période, vous êtes donc restée sans chauffage ni eau chaude, ce qui a entraîné de nombreux désagréments pour vous et vos trois enfants.

Vous avez sollicité le 20 avril 2016 le rétablissement de votre alimentation. Votre fournisseur vous a alors indiqué que vous n'aviez pas de contrat et que la mise en service « *en express* » sous deux jours nécessitait un rendez-vous particulier avec le distributeur Z. A titre conservatoire, la date du 27 avril 2016 a été programmée.

Le distributeur Z a bien confirmé avoir reçu une demande de mise en service « *en express* » le 20 avril 2016. Il précise avoir laissé un message sur votre répondeur le 21 avril pour fixer un rendez-vous. Vous contestez avoir reçu un quelconque appel à cette date. Néanmoins, selon le distributeur, c'est à la suite de votre appel du 22 avril que vous êtes convenus d'une mise en service pour le 27 avril 2016 (soit 3 jours ouvrés après l'appel) ; les agents du distributeur n'étant pas disponibles pour intervenir plus tôt.

Je dois à cet égard vous confirmer que les rendez-vous pris par le distributeur dans un délai express le sont sous réserve que ses agents soient disponibles, suivant les conditions précisées dans son catalogue des prestations. Il me semble donc délicat d'engager sa responsabilité à ce titre.

3- Sur la responsabilité des opérateurs

Le distributeur Z a reconnu dans ses observations avoir fait une erreur lors de son intervention du 20 avril 2016, en ne vous laissant pas un délai de 48 heures pour souscrire un contrat auprès d'un fournisseur comme cela est normalement prévu avant coupure, dans ce contexte.

Il a proposé, à titre de dédommagement de ne pas vous facturer le gaz naturel consommé sans contrat (507 m³) entre août 2015 et avril 2016, ce qui équivaut selon mon évaluation à un gain d'environ 300 euros TTC.

Le fournisseur A s'est également engagé à ne pas vous facturer cette consommation, ce qui est logique, puisqu'elle ne lui a pas été imputée par le distributeur.

Il a aussi proposé aussi d'annuler la facturation émise sur la référence de PCE erronée entre août et octobre 2015 (deux factures d'un montant total de 87 euros TTC), ce qui paraît normal compte tenu de l'erreur dont vous faisiez l'objet.

Je considère ces propositions satisfaisantes. Néanmoins un dédommagement complémentaire de la part de votre fournisseur me semblerait, justifié dans la mesure où un meilleur accompagnement de votre demande aurait pu à mon sens permettre de rétablir votre fourniture de gaz naturel plus tôt.

Il aurait en effet été opportun, dans le contexte d'une alimentation coupée par erreur, ce que votre fournisseur devait être en mesure d'élucider à la suite de votre appel, de prendre l'initiative d'appeler la ligne téléphonique du distributeur dédiée aux affaires urgentes (dite « *ligne 1* ») pour tenter d'obtenir plus rapidement une mise en service.

Enfin, dans le cadre de ses observations, le fournisseur A a souligné également que votre contrat d'électricité ne serait toujours pas activé. Je vous invite à vous rapprocher de votre fournisseur sur ce point afin de régulariser votre situation.

Ainsi, après une analyse détaillée de votre dossier, je recommande :

- au distributeur Z de mettre en œuvre sa proposition de ne pas facturer le gaz naturel que vous avez consommé sans fournisseur jusqu'en avril 2016 ;
- au fournisseur A :
 - de vous verser un dédommagement de 75 euros TTC pour ne pas avoir assuré l'accompagnement approprié concernant le rétablissement de votre alimentation en gaz à la suite de l'erreur de rattachement de PCE à votre contrat ;
 - d'annuler la facturation émise sur le PCE n° 137, comme il l'a proposé.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande à l'ensemble des fournisseurs de gaz naturel de contacter la ligne téléphonique du distributeur Z dédiée aux affaires urgentes (dite « ligne 1 ») à chaque fois qu'ils suspectent qu'une coupure de gaz a pour origine une erreur de PCE pour :

- confirmer que l'origine du litige provient d'une erreur de PCE ;
- décider de mesures pour un rétablissement de la fourniture d'énergie dans les meilleurs délais.

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 courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par le fournisseur A, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse 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, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A / Z