

N° de saisine : S2011-XXXX

Date de la saisine : 2 mai 2011

**Recommandation n° 2011-0666
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur: **Monsieur K**

Fournisseur(s) : X
Y

Représenté par : **XXXX**
Département : **73**

Distributeur : **A**
Energie : **Gaz naturel**

L'examen de la saisine

Le bailleur de la résidence dans laquelle Monsieur K détient un logement pris en location, a conclu avec le fournisseur Y un contrat de Vente de Gaz Réparti (VGR). Monsieur K, en tant que locataire, est en principe lié, par délégation de paiement, au fournisseur qui lui facture directement ses consommations.

Le système de vente de gaz réparti est décrit en annexe à la présente recommandation. La lecture de cette annexe est recommandée pour la bonne compréhension des explications et conclusions qui suivent.

Le 21 juin 2010, Monsieur K a souscrit, par erreur et par méconnaissance du système de vente de gaz réparti, un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X pour le point de consommation et d'estimation (PCE) affecté à la résidence, ce, en communiquant les coordonnées de ce point sur la base des mentions apparaissant sur ses factures.

Toutefois, ce PCE étant collectif et relevant du seul périmètre du fournisseur Y, Monsieur K a continué à être facturé par celui-ci, tout en étant facturé par le fournisseur X.

Informé des particularités du dispositif de vente de gaz réparti, Monsieur K a alors demandé la résolution du contrat de fourniture qui le liait au fournisseur X, ainsi que l'annulation des consommations dont il avait déjà été facturé par le fournisseur Y.

Le fournisseur X ayant refusé de faire suite à la réclamation de Monsieur K, ce dernier n'a alors plus réglé ses factures et a saisi le médiateur national de l'énergie.

En réponse à sa demande d'observations, le fournisseur X a communiqué au médiateur copie du courrier qu'il avait adressé le 20 avril 2011 à Monsieur K. Il y a confirmé l'erreur de saisie du point de consommation et d'estimation pour le gaz naturel et a transmis une demande de retour arrière auprès du fournisseur Y.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la souscription par Monsieur K d'un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur X alors que son bailleur a souscrit pour l'ensemble de la résidence où il loge un contrat de vente de gaz réparti auprès du fournisseur Y.

Le médiateur relève que le PCE de la résidence où vit Monsieur K est un PCE « collectif » pour lequel seul son bailleur est autorisé à demander un changement de fournisseur.

Le médiateur prend également acte de la demande du fournisseur X de permettre à Monsieur K de réintégrer le périmètre du fournisseur Y.

Cependant, il ressort des éléments du dossier que des erreurs ont été commises tant par le fournisseur X que par le distributeur A.

En effet, à la suite de la réclamation de Monsieur K, le fournisseur X a ignoré les particularités du contrat VGR, qui est un tarif réglementé et fait à ce titre l'objet de publication. En tout état de cause, dans l'hypothèse où il n'avait pas connaissance de la spécificité de ce contrat, le fournisseur X aurait dû se renseigner sur son objet. Le fournisseur X paraît donc avoir agi avec légèreté en persistant à ne pas vouloir annuler le contrat souscrit par Monsieur K pour un PCE dont il n'était pas titulaire et à exiger le paiement des sommes qu'il avait de fait facturées à tort.

Enfin, cette affaire met en évidence qu'un point de consommation et d'estimation rattachée à une installation collective a pu être rattaché à un consommateur particulier qui n'en était pas titulaire. Le médiateur engage sur ce point le distributeur A à mettre en place des mesures permettant d'éviter le renouvellement de ce type d'erreurs.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y de réintégrer Monsieur K dans son périmètre dans les meilleurs délais.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'annuler l'ensemble des factures de Monsieur K, ainsi que les sommes qui ont été prélevées à tort sur son compte et de lui accorder un dédommagement de 50 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de mettre en place des mesures permettant d'éviter les erreurs de changement de fournisseurs sur des PCE correspondant à des installations de type VGR.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le **XXX XXX** 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

ANNEXE : DESCRIPTION DE LA VENTE DE GAZ RÉPARTI

Le contrat de vente de gaz réparti (VGR), conclu entre un syndicat des copropriétaires ou un bailleur et le fournisseur Y, définit les modalités de facturation des différents occupants d'un même immeuble pourvu d'un chauffage collectif au gaz naturel.

Ce contrat permet une répartition de la consommation de la chaufferie collective sur la base des consommations individuelles de chauffage et d'eau chaude sanitaire de chacun des occupants. Deux compteurs individuels, l'un de chaleur en kWh pour le chauffage, l'autre d'eau chaude exprimée en m³, enregistrent pour chaque logement la consommation de chaleur de son occupant. Les relevés de ces compteurs individuels servent de clefs pour répartir les consommations de gaz de la chaufferie collective.

Les compteurs individuels d'eau chaude et de chaleur sont la propriété du fournisseur Y et ils sont entretenus et relevés par un de ses sous-traitants, à la différence du compteur de gaz de la chaufferie collective, qui est la propriété du distributeur A et qui est entretenu et relevé par lui dans le cadre de sa délégation de service public.

Le rapport, sur une même période, de la consommation enregistrée par le compteur de gaz de la chaufferie sur la somme des consommations individuelles (converties en kWh pour l'eau chaude¹) donne un coefficient, appelé coefficient énergétique global (CEG). Ce coefficient, habituellement compris entre 1 et 3, détermine le nombre de kilowattheures de gaz brûlés en chaufferie nécessaires pour produire un kilowattheure de chauffage ou d'eau chaude sanitaire. Il traduit l'efficacité énergétique de l'installation de chauffage, qui est d'autant plus performante que ce coefficient est proche de 1 (en étant toujours nécessairement supérieur).

La quantité de gaz facturée à chacun des occupants est égale aux consommations individuelles (après conversion pour l'eau chaude sanitaire) multipliées par ce coefficient. Les relevés des compteurs individuels de chaleur permettent donc une répartition individualisée des consommations de gaz naturel de la chaufferie.

¹ La quantité d'eau chaude consommée est multipliée par un coefficient fixe de 55 kWh/m³, appelé coefficient de valorisation de l'eau chaude sanitaire qui établit une quantité théorique de kWh nécessaire pour chauffer 1 m³ d'eau chaude.