



Réf. 480718-363449003/JC

Recommandation n° 2009-169/PG

relative à la saisine de Monsieur C

du 19 décembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 19 décembre 2008 par Monsieur C d'un litige avec le fournisseur X.

M. C demande au fournisseur X le remboursement des consommations facturées pour l'appartement dont il est propriétaire depuis l'entrée dans les lieux de son nouveau locataire.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Le 28 août 2007, au départ de son ancien locataire, M. C a fait constater par huissier de justice les index des compteurs de gaz naturel et d'électricité. Le compteur de gaz affichait à cette date 05543 m³ et le compteur d'électricité 052361 kWh.

Du 28 août 2007 au 29 mai 2008, M. C a souscrit deux contrats de fourniture gaz et électricité auprès du fournisseur X afin de réaliser des travaux d'aménagement dans cet appartement.

Le 29 mai 2008, M. C a de nouveau loué son appartement. L'état des lieux d'entrée, réalisé également par un huissier de justice, indiquait qu'à cette date le compteur de gaz affichait 05683 m³ et le compteur d'électricité 052423 kWh.

Le 26 septembre 2008, M. C a écrit au fournisseur X pour contester les factures qu'il a payées depuis le 1^{er} juin 2008 alors que selon lui son nouveau locataire a bien demandé la mise en service de son contrat. M. C demande également au fournisseur X de régulariser sa situation et de lui verser le trop-payé depuis le 1^{er} juin 2008.

Le 13 mars 2009, M. C a reçu une facture de résiliation relative à sa fourniture en gaz naturel d'un montant de 1645,95 euros TTC pour la période du 12 septembre 2008 au 4 janvier 2009.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X le 19 janvier 2009.

Le 3 juillet 2009, le fournisseur X a déclaré au médiateur national de l'énergie qu'au moment de la mise en location de son appartement en mai 2008, M. C n'avait formulé aucune demande de résiliation de son contrat. Le fournisseur X a précisé par ailleurs qu'il n'avait également aucune trace d'une demande de mise en service faite par le nouveau locataire de M. C en mai 2008.

Pour résoudre le litige, le fournisseur X a proposé de prendre en compte la résiliation de M. C avec les index fournis par lui en électricité et en gaz à la date du 29 mai 2008, sous réserve de l'accord explicite du nouveau locataire qui s'engagerait à payer le montant remboursé à M. C.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour objet le remboursement de consommations facturées à M. C depuis l'entrée dans les lieux d'un nouveau locataire qui aurait demandé sans délai la mise en service de son contrat.
- M. C a reconnu qu'il n'avait fait aucune démarche lui-même pour résilier son contrat. Il estimait que son locataire ayant demandé la mise en service de son contrat de fourniture, son contrat serait résilié par la même occasion. M. C a précisé au médiateur national de l'énergie qu'il agissait ainsi à chaque nouveau locataire et qu'il n'avait jamais eu le moindre problème.
- La pratique de M. C n'est pas conforme aux conditions générales de vente du fournisseur X. En effet, elles précisent qu'il aurait dû résilier son contrat et l'article 3.4 stipule que « *le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation* ».
- En outre, M. C n'a pas été diligent. D'une part, il n'a pas vérifié si son locataire avait réellement demandé sa mise en service et d'autre part, il ne s'est manifesté qu'après un délai de 4 mois auprès du fournisseur X.
- Selon le fournisseur X, le locataire de M. C n'a entrepris aucune démarche pour sa mise en service. M. C n'a apporté aucun élément de preuve contraire.
- Le médiateur national de l'énergie estime donc que la facturation des consommations à M. C est fondée.
- La solution proposée par le fournisseur X est difficile à mettre en œuvre en pratique car elle implique l'accord d'un tiers (le locataire) sur lequel le fournisseur X n'a aucune influence. Le médiateur ne saurait par ailleurs recommander à un consommateur la souscription d'une offre de fourniture auprès d'un fournisseur qu'il n'a pas choisi. Par conséquent, la proposition du fournisseur X est inadaptée à la résolution du présent litige.
- Le contrat de fourniture en gaz naturel de M. C a été résilié à la date du 13 mars 2009. En revanche, le médiateur national de l'énergie ne dispose d'aucune information relative à la résiliation de son contrat de fourniture d'électricité.

- Il appartient donc à M. C :
 - de résilier sans délai son contrat de fourniture en électricité si ce dernier est toujours en cours ;
 - de régler au fournisseur X le solde de sa facture de résiliation du 13 mars 2009 d'un montant de 1645,95 euros TTC et toutes autres sommes dont il resterait redevable au titre de son contrat de fourniture d'électricité ;
 - de se rapprocher de son locataire afin de déterminer d'un commun accord le montant que ce dernier doit lui rembourser au titre de ses consommations en gaz et en électricité depuis le 1^{er} juin 2008.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande à M. C de résilier son contrat de fourniture en électricité si ce dernier est toujours en cours auprès du fournisseur X et de régler le solde de ses factures.

Le médiateur conseille aux consommateurs, lorsqu'ils quittent un logement, de résilier eux-mêmes et par écrit, leurs contrats de fourniture de gaz et d'électricité. Dans le cas contraire, il est exact que la demande de mise en service de leur successeur entraînera de fait la résiliation de leurs contrats. Toutefois, cette situation est particulièrement risquée car ils demeurent responsables du paiement des consommations enregistrées jusqu'à la date effective de résiliation des contrats.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

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

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 13 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE