

Paris, le 10 octobre 2012

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : 01.44.94.66.XX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2012-1805

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne :

- la facturation par le distributeur A de gaz naturel consommé sans fournisseur entre juillet 2007 et avril 2012,
- le blocage de votre demande de mise en service entre avril et juin 2012,
- la suspension de votre alimentation en gaz naturel entre le 15 et le 29 juin 2012,
- la facturation du fournisseur X depuis l'activation de votre contrat en juin 2012.

En juillet 2007, vous avez acquis votre maison et y avez emménagé en décembre 2007. Le 28 juillet 2007, vous êtes devenus clients du fournisseur Y pour l'électricité. N'étant pas informés de la récente ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel (effective depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007 pour les particuliers), vous avez pensé être clients d'Y-X pour les deux énergies.

Cette confusion a été entretenue par deux courriers reçus en septembre et octobre 2007, à l'entête d'Y X, vous demandant de laisser accès à vos compteurs, ainsi que vos coordonnées bancaires.

Le 15 mars 2012, à l'occasion d'un relevé de votre compteur, le distributeur A a constaté que vous consommiez du gaz naturel sans avoir souscrit de contrat auprès d'un fournisseur d'énergie. Le 6 avril 2012, vous avez reçu la visite d'un agent assermenté du distributeur qui vous a informés de la nécessité de souscrire un contrat. Le lendemain, vous avez souscrit un contrat auprès du fournisseur X.

Le 17 avril 2012, vous avez reçu une facture de redressement de la part du distributeur A d'un montant de 6 513,01 euros TTC, correspondant à 160 862 kWh de gaz naturel consommés depuis votre emménagement, fin juillet 2007.

Le 13 juin 2012, vous lui avez adressé un paiement d'un montant de 2 820,50 euros TTC, correspondant selon vous à deux ans de consommation, et avez sollicité une limitation du redressement à cette durée, en application de l'article L. 137-2 du code de la consommation.

Page 1 sur 5

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 :

Le 15 juin 2012, l'alimentation en gaz naturel de votre logement a été suspendue. A cette occasion, le fournisseur X vous a informés que votre contrat n'avait pas pu être activé au motif qu'un constat de fraude avait été établi par le distributeur A. Vous m'avez alors saisi.

Après intervention de mes services, votre contrat a pu être activé le 29 juin 2012. Le fournisseur X vous a ensuite adressé une première facture. L'index retenu pour votre mise en service était de 74 451 m<sup>3</sup>. Vous avez ensuite reçu une facture du 10 juillet 2012 d'un montant de 58,30 euros TTC pour une estimation de 88 kWh. Enfin, vous avez reçu une facture du 31 juillet 2012, d'un montant de 356,02 euros TTC, basée sur un index de mise en service rectifié de 88 691 m<sup>3</sup> et sur un index relevé le 26 juillet 2012 à 89 185 m<sup>3</sup>, et déduisant l'estimation de 88 kWh. Vous avez contesté cette facture auprès du service clients du fournisseur X au motif que l'index de mise en service n'était pas celui relevé par le technicien du distributeur A lors de son intervention du 29 juin 2012.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur A m'ont adressées. Vous les trouverez annexées à la présente recommandation.

#### Concernant la consommation sans fournisseur

Le distributeur A m'a indiqué que le contrat de votre prédécesseur avait été résilié le 26 juillet 2007, à l'index réel de 74 451 m<sup>3</sup>, date à laquelle il m'a affirmé avoir procédé à la mise hors service de votre installation, en l'obturant et en la goupillant.

Le 15 mars 2012, un de ses techniciens a relevé votre compteur, ce qui lui a permis de détecter une anomalie. Il a alors mandaté un agent assermenté qui, le 6 avril 2012, aurait détecté la consommation sans fournisseur et relevé un index de 88 691 m<sup>3</sup>. Le distributeur A a convenu de votre bonne foi concernant votre conviction d'avoir souscrit un contrat pour les deux énergies lors de votre emménagement. Il a cependant souligné que le montant anormalement faible des factures dont vous vous acquittiez auprès du fournisseur Y aurait dû vous alerter, dans la mesure où votre pavillon de 150 m<sup>2</sup> était chauffé au gaz. A ce sujet, je considère également que vous avez manqué de diligence.

Il a également affirmé que lors du départ de votre prédécesseur le 26 juillet 2007, l'alimentation en gaz de votre logement avait été suspendue, et que vous vous étiez remis en service vous-mêmes, ce qui constitue une fraude.

Je constate que le distributeur A ne m'apporte aucun élément (rapport d'intervention, document signé contradictoirement avec votre prédécesseur, etc.) démontrant la réalité de son intervention de mise hors service. De plus, il m'a précisé que l'agent assermenté intervenu le 6 avril 2012 n'avait pas dressé de procès-verbal pour constater la fraude. En l'absence de procès-verbal, le distributeur A a renoncé à vous poursuivre pour fraude. Cette poursuite aurait d'ailleurs été vaine, faute pour lui d'avoir les moyens de démontrer que vous vous étiez rétablis seuls.

Aussi, je considère que la « *non-facturation des frais d'agent assermenté (coût de 463,02 euros TTC)* » qu'il invoque à titre de dédommagement des désagréments que vous avez subis, ne peut constituer un dédommagement. En effet, ce forfait ne peut être perçu que si le distributeur A dispose d'un procès-verbal, ce qui n'est pas le cas dans votre situation.

Le distributeur A a également reconnu qu'« *une vigilance accrue de [sa] part aurait permis de détecter cette situation plus tôt et ainsi de minimiser les désagréments* » que vous avez subis. Je constate en effet que vous avez bénéficié du gaz naturel pendant près de cinq ans, sans que le distributeur A ne s'en aperçoive.

Les distributeurs B et A partagent l'activité de relève des compteurs, chacun pour l'énergie qui le concerne, et font appel pour ce faire à des ressources communes. Ainsi, le 14 mars 2012, le technicien qui a relevé votre compteur de gaz naturel a relevé celui d'électricité, situé dans le même local. Or, dans ses observations, le distributeur A m'a transmis également les relevés en

électricité, ce qui démontre, que votre compteur de gaz naturel aurait pu également être relevé à six reprises entre juillet 2007 et mars 2012. Je rappelle que la réglementation en vigueur<sup>1</sup> oblige le distributeur A à surveiller le réseau qui lui est concédé. Aussi, il paraît concevable, qu'afin de détecter plus rapidement les situations de consommations sans fournisseur, celui-ci fasse relever l'intégralité des compteurs à l'occasion des opérations de relèves cycliques. En cas de consommation d'un point de comptage et d'estimation (PCE) réputé inactif, le distributeur A pourrait ensuite diligenter une enquête. En effet, il semble tout à fait anormal de ne pas avoir détecté une situation de consommation sans fournisseur pendant cinq ans alors que le compteur de gaz jouxte celui d'électricité.

Aussi, je considère que le distributeur A a manqué à ses obligations, a contribué à l'aggravation de votre situation, ainsi qu'à la création de son propre dommage.

Le distributeur A considère qu'en pareil cas, la prescription applicable est de vingt ans. Ne disposant pas de contrat avec le distributeur A, l'article L. 137-2 du Code de la consommation ne peut pas s'appliquer dans votre situation puisqu'il n'a vocation qu'à s'appliquer pour des situations contractualisées.

Toutefois, la procédure définie par les acteurs du marché dans les instances de concertation placées sous l'égide de la CRE<sup>1</sup> de client consommant sans fournisseur prévoit que lorsque le distributeur reçoit une demande de mise en service dans un délai de cinq jours après la détection de la situation, il doit y procéder. Cette procédure précise que lorsque l'énergie a été maintenue en libre service (cas dans lequel le distributeur a maintenu l'alimentation à la suite de la résiliation du prédécesseur pour un délai ne dépassant normalement pas quelques semaines), il doit alors appliquer l'option « mise en service avec reprise des index de mise hors service ». Dans cette situation, c'est donc le fournisseur qui facturera l'énergie consommée et se limitera à la prescription de deux ans. Or, le distributeur A ne m'apportant aucune preuve qu'il avait mis hors service l'installation lors de la résiliation de votre prédécesseur, ni que vous avez fraudé, je considère qu'il aurait dû appliquer cette procédure.

Je constate d'ailleurs qu'il l'a probablement appliquée dans un premier temps puisque l'index de mise en service qu'il a transmis au fournisseur X (74 451 m<sup>3</sup>) est identique à celui de résiliation de votre prédécesseur. Je n'ai eu aucune explication sur le fait que le distributeur A ait finalement refusé d'appliquer cette procédure, qui aurait conduit à limiter le redressement de vos consommations à deux ans.

Ainsi, je considère que pour assurer un traitement équitable des consommateurs placés dans des situations similaires, il serait équitable que le distributeur limite les redressements qu'il facture lui-même à deux ans.

Compte-tenu du paiement que vous avez déjà effectué, j'estime que vous n'êtes plus redevables d'aucune somme envers le distributeur A.

#### Concernant le délai d'activation de votre contrat avec le fournisseur X

Le fournisseur X m'a indiqué que vous l'aviez contacté le 7 avril 2012 pour souscrire un contrat. Il a alors transmis une demande de mise en service au distributeur A, que celui-ci a rejetée. Le distributeur A ne m'a donné aucune précision sur les raisons de son refus, mais le fournisseur X a indiqué qu'il était la conséquence de la fraude supposée. Le distributeur A a également reconnu avoir procédé à la suspension de votre fourniture de gaz naturel le 15 juin 2012 au motif que vous n'aviez pas payé sa facture de régularisation. Ce n'est qu'à la suite de l'intervention de mes services qu'il a levé le blocage de votre PCE pour permettre la mise en service demandée par le fournisseur X, le 29 juin 2012.

Je constate qu'en rendant la mise en service de votre installation impossible (en bloquant votre PCE) pour recouvrer sa dette, le distributeur A n'a pas respecté la procédure précitée de client

---

<sup>1</sup> Modèle de cahier des charges de concession pour le distributeur publique de gaz naturel

<sup>1</sup> Disponible à l'adresse suivante : [www.gtg2007.com](http://www.gtg2007.com)

consommant sans fournisseur. En effet, celle-ci prévoit que le distributeur détectant une situation de consommation sans fournisseur, doit laisser un délai de 48 heures au consommateur pour contractualiser un contrat avec le fournisseur de son choix. Ce n'est que s'il ne reçoit pas de demande de mise en service sous cinq jours ouvrés qu'il peut procéder à la coupure.

De plus, le distributeur A est tenu d'assurer l'accès au réseau public de distribution de gaz naturel de manière non discriminatoire (article L.111-101 du code de l'énergie). Le distributeur A ne pouvant, à priori, justifier des exceptions prévues à l'article L. 111-103 du code de l'énergie, je considère qu'il a manqué à ses obligations.

Enfin, le distributeur A a maintenu le blocage de votre PCE jusqu'à l'intervention de mes services. Cette pratique a entraîné une coupure de votre alimentation en gaz naturel du 15 juin 2012 au 29 juin 2012, soit pendant 14 jours.

Cette situation justifierait un dédommagement. Toutefois, la limitation de la durée de redressement de vos consommations à deux ans compense également le non respect par le distributeur A de ses obligations et les conséquences de celui-ci.

#### Concernant la facturation du fournisseur X

Le fournisseur X vous a précisé que lors de son intervention du 29 juin 2012, le distributeur A avait relevé un index de 89 162 m<sup>3</sup>. Il vous a également précisé que comme ce dernier vous avait facturé jusqu'à l'index de 88 691 m<sup>3</sup> relevé le 6 avril 2012, sa facturation avait commencé à cet index. Compte-tenu du relevé effectué le 26 juillet 2012 à 89 185 m<sup>3</sup>, il vous a confirmé le bien fondé de sa facturation.

Je constate que le distributeur A vous a facturé la consommation jusqu'au relevé du 6 avril 2012 et que le fournisseur X vous a facturé vos consommations depuis cette date. Je constate également que l'abonnement entre le 6 avril 2012 et le 29 juin 2012 n'a fait l'objet d'aucune facturation. Aussi, je considère que la facturation du fournisseur X est régulière et que l'absence de facturation de l'abonnement vous dédommage pour le fait d'avoir reçu une facture correspondant à une période non mentionnée.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A de limiter le redressement de vos consommations sur deux ans et donc de renoncer à recouvrer le reliquat qu'il vous resterait à payer.

Je recommande également aux distributeurs B (électricité) et A(gaz naturel) :

- de limiter la durée des redressements faisant suite à des constats de consommation sans fournisseur à deux ans,
- de ne plus bloquer les demandes de mise en service de clients ayant consommé de l'énergie sans fournisseur (hors cas de fraude sans fournisseur).

Je vous recommande enfin de vous acquitter de votre dette auprès du fournisseur X.

Cette recommandation sera transmise pour information à la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. 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 fournisseur (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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Page 5 sur 5

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 :