

Paris, le 24 février 2020

N° de saisine : D2019-18315
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige en gaz naturel qui vous oppose au fournisseur A, (devenu B, à la suite du rachat par B) et au distributeur Z concernant la résiliation de votre contrat de fourniture de gaz. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture avec A :

- En gaz : du 30 octobre 2018 au 15 juillet 2019 ;
- En électricité : du 22 octobre 2018 au 5 mars 2019.

Vous avez indiqué avoir contacté A fin février 2019 pour signaler votre déménagement et votre souhait que votre contrat soit prochainement au nom des prochains locataires.

Vous contestez la résiliation tardive de votre contrat de fourniture de gaz et demandez l'annulation des abonnements et consommations de gaz facturés au-delà de la date de votre départ des lieux, le 3 mars 2019.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Z (jointes en annexe) mes conclusions sont les suivantes :

Le fournisseur A vous a fourni un conseil qui a été à l'origine de ce litige. Lors du traitement de votre demande de résiliation fin février 2019, il vous a conseillé de maintenir votre contrat et d'attendre la mise en service du successeur. Or, la mise hors service en gaz n'a eu lieu qu'en juillet 2019 avec la mise en service du successeur. Vous avez donc réglé ses consommations entre mars et juillet 2019.

A aurait dû vous alerter sur le risque de voir les consommations du successeur mises à votre charge, en vous précisant que vous resterez toujours redevable des consommations qui se rattachent au contrat dont vous êtes titulaire.

Il me paraîtrait donc équitable que le fournisseur vous rembourse l'abonnement et la consommation facturés au-delà de la date de votre départ, car ce conseil vous a fait maintenir votre contrat actif.

L'index que vous évoquez comme étant votre index de départ des lieux est cohérent avec le niveau de consommation moyen constaté entre le 21 novembre 2018 et le 20 mai 2019 sur ce site, si bien que j'estime qu'il devrait être retenu pour calculer le montant que A devrait vous rembourser au titre de la consommation facturée après votre départ.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

VOTRE NIVEAU DE CONSOMMATION DE GAZ NATUREL

Vos données de consommation, telles que transmises par le distributeur Z sont les suivantes :

date	nb j	type	index	conso en m ³	conso en m ³ /j
30/10/2018		mise en service	45736		
21/11/2018	22	relevé	45881	145	6,59
20/05/2019	180	relevé	47328	1447	8,04
15/07/2019	56	mise en service avec auto-relevé (résiliation)	47328		

Vous contestez le niveau de consommation facturé sur la période du 21 novembre 2018 au 15 juillet 2019, car vous estimez que votre résiliation aurait dû être actée au 6 mars 2019.

Compte tenu des relèves du 21 novembre 2018 et 15 juillet 2019, 1 447 m³ ont été mis à votre charge sur cette période. Sur le fondement du niveau de consommation moyen de 8,04 m³/j constaté durant cette période, l'index au 6 mars 2019 pourrait être estimé à 46 725 m³. Cet index est cohérent avec l'index à 46 820 m³ que vous présentez comme étant votre index de départ.

La correction de votre index de mise hors service à 46 820 m³, ainsi que vous le demandez, reviendrait à annuler 508 m³, soit 5 502 kWh de consommation de gaz naturel.

Néanmoins, les consommations que vous demandez d'annuler seraient mécaniquement à refacturer à votre successeur dans le logement, puisque votre index de mise hors service (46 820 m³ au lieu de 47 328 m³) serait le même que l'index de mise en service du successeur. Or, je ne peux pas recommander une telle solution dans le cadre de cette médiation, car votre successeur est un tiers à cette médiation.

LE MAINTIEN DE VOTRE CONTRAT DE GAZ NATUREL

A confirme avoir reçu votre appel le 28 février 2019 et vous avoir indiqué « *qu'afin d'éviter une coupure d'énergie, l'idéal est que les nouveaux occupants du logement souscrivent un contrat à leur nom ce qui provoquera automatiquement la résiliation du sien* ».

Or ce conseil vous rendait redevable des abonnements et des consommations jusqu'à la résiliation. Vous risquez de régler des montants dus par le successeur si celui-ci tardait à demander sa mise en service, ce que le fournisseur aurait dû vous expliquer.

La résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité a été mise en œuvre avec la mise en service du successeur qui a souscrit, le 5 mars 2019, son propre contrat de fourniture d'électricité. Toutefois, votre successeur n'a pas souscrit de contrat en gaz naturel, avant le 14 juillet 2019, soit plus de quatre mois après.

Z a indiqué de son côté avoir reçu une demande de mise en service d'un autre fournisseur, au nom d'un tiers, le 6 mars 2019 pour la date du 11 mars 2019, cependant annulée le 8 mars 2019.

Je ne peux pas reprocher au fournisseur ni au distributeur de ne pas avoir résilié ou mis en service un contrat à la place des intéressés.

Toutefois, dans la mesure où le conseil du fournisseur a été à l'origine du maintien de votre contrat, je lui demande de vous accorder un dédommagement équivalent à la consommation et l'abonnement mis à votre charge après la date de résiliation. Il appartient au fournisseur de se retourner contre l'occupant des lieux s'il y estime sa demande recevable et fondée.

J'en déduis donc que A devrait vous rembourser l'abonnement facturé du 3 mars au 15 juillet 2019 (135 jours d'abonnement) ainsi que la consommation facturée au-delà de l'index 46 820 m³ (soit 508 m³, ou 5 502 kWh).

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A devenu B de vous accorder un dédommagement de 75 euros incluant les 20 euros proposés équivalent à 480 euros TTC environ représentant :

- 135 jours d'abonnement en gaz ;
- 5 502 kWh de consommation de gaz.

Sur un plan plus général je recommande à A devenu B de conseiller aux consommateurs de résilier leur contrat en cas de de déménagement en leur précisant qu'à défaut de résiliation ils s'exposent à devoir régler les consommations du successeur dans le logement.

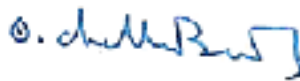
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A
Z