

Madame M.B

Paris, le 17 avril 2020

N° de saisine : D2019-22471
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame P

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose votre mère, Madame P, dont vous êtes la tutrice au fournisseur A et au distributeur Y concernant la résiliation du contrat de fourniture de gaz. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Madame P a été cliente d'A, pour sa fourniture de gaz, du 6 août 2010 au 25 septembre 2019.

Vous contestez la facturation de consommations estimées depuis février 2017 et la prise en compte tardive de votre demande de résiliation.

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

Aucune résiliation n'est intervenue en 2017 car le fournisseur A indique n'avoir reçu aucune demande en ce sens, ce que vous n'avez pas été en mesure de contredire.

Vous avez en effet repris la tutelle de votre mère en 2019 et vous avez constaté que des prélèvements avaient été effectués depuis 2017 correspondant à des factures de gaz basées sur des consommations estimées.

En effet une coupure de gaz ayant été effectuée par Y le 1^{er} mars 2017, il n'y avait pas lieu de publier des index estimés entre 2017 et 2019. En outre Y n'a pas réussi à collecter de relevé auprès du tuteur de votre mère en 2018, car ses coordonnées ne lui avaient pas été communiquées par A.

Par ailleurs, A a reconnu avoir pris en compte votre demande de résiliation du 25 juin 2019 avec trois mois de retard (le 25 septembre 2019) et avoir édité la facture de résiliation quatre mois après la résiliation effective (le 24 janvier 2020), retardant ainsi le remboursement du trop-perçu.

Considérant que votre litige a pour origine la facturation de consommations pendant plusieurs années alors que votre alimentation était suspendue, je recommande sur un plan plus général à Y de ne plus imputer de consommations estimées au titre d'un compteur coupé et de mettre en place un dispositif d'information approprié pour que les fournisseurs soient informés de la situation.

Page 1 sur 6

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

Je recommande au fournisseur A d'actualiser auprès du distributeur les données contractuelles relatives à ses clients lesquelles sont essentielles pour permettre au distributeur d'accomplir ses missions.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LES CONSOMMATIONS DE GAZ NATUREL

L'historique de consommation transmis par le distributeur Y est le suivant :

Date	Evènement	Index	Conso (m ³)	Coeff de conversion	Conso (kWh)	N° de compteur
02/08/2010	Changement de fournisseur estimé	47533				XXX
06/08/2010	Relève normale	47123	-410	11,08	-4543	
07/02/2011	Relève normale	48958	1835	11,14	20442	
05/08/2011	Relève normale	49886	928	11,02	10227	
13/02/2012	Relève normale avec auto-relevé	51254	1368	11,04	15103	
06/08/2012	Relève normale	52288	1034	11,00	11374	
06/02/2013	Relève normale	53791	1503	10,95	16458	
06/08/2013	Relève normale	54793	1002	10,89	10912	
06/02/2014	Relève normale	56328	1535	10,98	16854	
06/08/2014	Relève normale	57213	885	11,07	9797	
06/02/2015	Relève normale	58802	1589	11,04	17543	
07/08/2015	Relève normale	59895	1093	11,15	12187	
08/02/2016	Relève normale	61342	1447	11,15	16134	
04/08/2016	Relève normale	62454	1112	11,07	12310	
22/11/2016	Changement de compteur (dépose)	63073	619	11,15	6902	YYY
22/11/2016	Changement de compteur (pose)	0			0	
03/02/2017	Relève normale	997	997	11,08	11047	
22/08/2017	Relève normale calculée	1920	923	11,07	10218	
19/02/2018	Relève normale calculée	3467	1547	10,99	17002	
22/08/2018	Relève normale calculée	4414	947	10,90	10322	
19/02/2019	Relève normale calculée	5932	1518	11,02	16728	
21/08/2019	Relève normale calculée	6780	848	11,15	9455	
26/09/2019	Mise hors service avec déplacement	1354	-5426	11,03	-59849	

Le distributeur Y est intervenu pour un changement de compteur le 22 novembre 2016. Lors de cette intervention, le distributeur Y a constaté que le robinet de coupure alimentant l'appareil de cuisson de votre mère n'était pas conforme aux règles techniques et de sécurité applicable aux installations situées à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances. Aussi, le robinet de cuisson a été fermé.

Compte tenu de l'absence d'attestation de réalisation des travaux permettant de certifier le remplacement du robinet, Y a procédé à la coupure de l'installation en gaz de votre mère au niveau du robinet placé à l'extérieur du bâtiment en date du 1^{er} mars 2017.

Etant donné l'inaccessibilité du compteur de votre mère, aucun index n'a été communiqué lors de la coupure de fourniture de gaz.

Vous avez indiqué que compte tenu de la coupure de gaz, vous pensiez légitimement qu'aucune consommation n'allait être mise à la charge de votre mère. En tout état de cause les consommations prises en compte avant la coupure de gaz apparaissent cohérentes avec les consommations relevées antérieurement.

Or, aucun relevé n'a été effectué en l'absence de votre mère.

Néanmoins, la publication de ces index n'était pas justifiée compte tenu de la coupure de gaz effectuée le 1^{er} mars 2017 ; ce qu'a reconnu Y en précisant qu'il n'existait pas de dispositif pour interrompre la facturation dans ce type de cas, en dehors d'un courrier de prévenance six mois après le constat de DGI (danger grave et immédiat).

Le distributeur Y a justifié avoir transmis un courrier recommandé avec accusé de réception en mars 2018 afin d'informer votre mère de la nécessité de transmettre un index ou de prendre un rendez-vous.

Or, ce courrier était adressé à Monsieur L. P. Je ne peux donc considérer que votre mère et surtout son tuteur de l'époque en avait connaissance.

Ce dysfonctionnement est imputable au fournisseur A qui a reconnu que le contrat avait été à compter du 12 avril 2016, repris au nom de votre mère, Madame E. P.

A a en outre confirmé que ses services avaient bien pris en compte la mise sous tutelle de votre mère en avril 2017 et que dès lors, « *le tuteur devenait leur nouvel interlocuteur et qu'il lui incombait de procéder aux démarches de la personne protégée dont il a la charge* ».

A n'a donc pas informé le distributeur du changement de titulaire du contrat en 2016 et de la mise sous tutelle de votre mère en 2017, ce qui a empêché Y de transmettre le courrier recommandé à la personne en charge des affaires de Madame P qui aurait pu transmettre un relevé.

Je rappelle à cet égard qu'il est essentiel qu'un fournisseur actualise auprès du distributeur les données de ses clients car elles sont indispensables à l'accomplissement des missions de service public qu'assure le distributeur.

LA RÉSILIATION DU CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ DE MADAME P

Le fournisseur A a indiqué avoir reçu l'ensemble des éléments attestant de la mise sous tutelle de votre mère en avril 2017. Le tuteur l'a également contacté afin de demander des informations sur la procédure de résiliation. A a donc informé le tuteur de la nécessité de transmettre une demande de résiliation par courrier simple. Néanmoins, aucun courrier ne leur est parvenu ni aucune autre demande en ce sens. Vous n'avez pas été en mesure de prouver le contraire.

La facturation au titre du contrat de fourniture de gaz de votre mère a donc perduré. Par ailleurs, ayant accès aux finances de Madame P, le tuteur ne pouvait pas ignorer les prélèvements effectués sur son compte bancaire.

Vous avez obtenu la tutelle de votre mère en 2019. Dès lors, vous avez eu connaissance de la poursuite du contrat de fourniture de gaz et vous avez demandé, par courrier simple du 25 juin 2019, la résiliation de ce contrat.

A a indiqué que « *pour une raison encore inconnue* », cette demande de résiliation n'avait pas été prise en compte avant le 25 septembre 2019.

Durant les trois mois qui ont suivi, vous avez contacté A à de nombreuses reprises afin d'obtenir des explications sur l'absence de prise en compte de votre demande et sur le remboursement des sommes prélevées correspondant à des consommations estimées.

Durant ces échanges, vous avez indiqué qu'A vous avait demandé des pièces justificatives attestant des règlements de Madame P. Vous avez donc transmis, par courriel du 17 octobre 2019, les relevés de banque de votre mère.

Ces pièces justificatives ne m'apparaissent pas justifiées et sans lien avec la prise en compte de votre résiliation.

La résiliation a été effectuée le 26 septembre 2019 par le distributeur Y, soit trois mois après votre demande ce qui est tardif et imputable à A, bien qu'il n'ait pas donné d'explications.

LA FACTURATION DE MADAME P

- **La facturation de consommations estimées entre février 2017 et septembre 2019**

Vous contestez la facturation de consommations estimées et ce, depuis février 2017. Vous faites valoir qu'au regard des informations portées à la connaissance d'A (mise sous tutelle de votre mère, la désignation d'un tuteur, la demande de renseignement concernant les démarches de résiliation, la

publication d'index estimés), le fournisseur aurait dû se rapprocher du tuteur afin de le solliciter sur les consommations réelles de votre mère.

A oppose à cet argument que bien que le fournisseur ait l'obligation de facturer le client sur la base d'un index réel, il est tributaire du distributeur. J'observe en outre que le fournisseur n'a pas été spécifiquement informé par Y de la situation du point de livraison qui était coupé. Y a confirmé ne pas assurer d'information spécifique à ce sujet. Le seul moyen d'information est la consultation de l'état du point de consommation par le fournisseur. J'estime que ces modalités d'information sont insuffisantes.

- **L'édition tardive de la facture de résiliation**

Comme précité, la résiliation du contrat de fourniture de votre mère a été effectuée tardivement (le 26 septembre 2019 pour une demande faite le 25 juin 2019).

Pour rappel, conformément à l'article L.224-15 du Code de la consommation, « *le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat* » et « *le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture* ».

Néanmoins, la facture de clôture d'un montant en faveur de Madame P de 3 135,85 euros TTC a été éditée à la suite de la saisine de mes services, le 24 janvier 2020, soit quatre mois après la résiliation effective du contrat, retardant par la même occasion le remboursement du trop-perçu correspondant aux consommations estimées.

Vous m'avez indiqué que votre mère a rencontré des difficultés financières. Aussi, vous avez engagé, de nombreuses démarches après d'A, depuis juin 2019, afin d'obtenir le remboursement du trop-perçu.

Par ailleurs, compte tenu de la prise en compte tardive de la demande de résiliation, le fournisseur A a indiqué rembourser l'abonnement et la Contribution Tarif d'Acheminement (CTA) pour la période du 25 juin au 25 septembre 2019, soit un montant total de 66,68 euros TTC.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Bien que la fourniture de gaz ait été interrompue en mars 2017, cette coupure ne constituait pas une résiliation du contrat laquelle aurait dû être effectuée par le tuteur.

En l'absence de résiliation, le contrat de Madame P a perduré entraînant la facturation de consommations estimées. Cette facturation restait néanmoins anormale et a résulté de plusieurs anomalies :

- Le distributeur Y a produit des estimations pendant deux ans alors qu'il savait l'alimentation coupée ;
- A n'a pas actualisé les données du contrat concernant le nouveau titulaire (votre mère et son tuteur depuis 2017) ce qui a mis en échec le courrier de Y de mars 2018 pour tenter de collecter un relevé et régulariser la facturation ;
- Y n'a pas spécifiquement informé le fournisseur que l'installation de son client était coupée ce qui n'a pas permis à ce dernier de revenir vers son client pour lui conseiller de résilier le contrat.

Par ailleurs, en l'absence de prise en compte de votre demande de résiliation en juin 2019 et de remboursement du trop-perçu (soit 3 135,85 euros TTC), vous avez multiplié les démarches auprès du fournisseur A qui a sollicité auprès de vous des pièces inutiles qui ont rendu vos démarches plus complexes. Votre mère a été remboursée 7 mois après votre demande de résiliation ce qui est tardif. A n'a donc pas respecté l'article L. 224-15 du code de la consommation Je signale donc cette affaire à la Direction de la protection des populations des Hauts-de-Seine (DDPP 92)

J'ai bien pris note :

- de l'édition de la facture de clôture d'un montant en faveur de Madame P de 3 135,85 euros TTC le 24 janvier 2020 et le remboursement de ce montant ;
- du remboursement d'A portant sur l'abonnement et la CTA sur la période du 25 juin au 25 septembre 2019, soit 66,68 euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à :

- A de verser un dédommagement de 150 euros TTC (incluant les 50 euros TTC proposés) au titre des désagréments occasionnés ;
- Y de verser, comme proposé, un dédommagement de 150 euros TTC au titre des désagréments occasionnés par la publication d'index estimés.

Enfin, sur un plan plus général, je recommande :

- au distributeur Y :
 - o de ne pas imputer de consommations lorsque le compteur a été coupé par ses services pour raison de sécurité ;
 - o d'informer sans délai les fournisseurs en cas de constat d'un danger grave et immédiat sur l'installation d'un de leurs clients (coupure, rétablissement).
- au fournisseur A d'informer le gestionnaire de réseau de distribution de toute modification concernant les données contractuelles de ses clients (coordonnées, changement de titulaire du contrat, tutelle).

Cette recommandation intéressant les relations entre les fournisseurs et le gestionnaire de réseau de distribution j'en informe la commission de régulation de l'énergie (CRE).

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

Pour toute question relative à ce litige, 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 : Madame E.P
A/Y
CRE