

Monsieur R

Paris, le 19 octobre 2020

N° de saisine : D2020-12969  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs Y et X et au distributeur Z concernant votre facturation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 3 septembre 1991, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès d'Y au tarif réglementé.

Vous sollicitez des explications sur la résiliation non demandée de votre contrat le 30 novembre 2019.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs Y, X, et du distributeur Z (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Votre contrat de fourniture de gaz naturel a été résilié le 30 novembre 2019 en raison d'une erreur de point de comptage et d'estimation (ci-après « *point de comptage* » désignant les références de votre site de consommation en gaz naturel) lors de la mise en service du contrat de votre voisin auprès d'X. En effet, sa demande de mise en service a été formulée par erreur sur le point de comptage rattaché à votre logement.

À ce jour, il convient pour X de formuler une demande de retour arrière auprès de Z afin que votre contrat auprès d'Y soit réactivé aux conditions contractuelles initiales.

Par ailleurs, X a proposé de vous accorder un dédommagement que je propose de revaloriser au regard des désagréments occasionnés par l'erreur de point de comptage.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

## L'ERREUR DE POINT DE COMPTAGE LORS DE LA MISE EN SERVICE DU CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL DE VOTRE VOISIN

Le 3 septembre 1991, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès d'Y au tarif réglementé.

En novembre 2019, votre voisin est devenu client d'X pour le gaz naturel. Toutefois, sa demande de mise en service a été formulée par erreur sur le point de comptage n°193 390 737 371 98 rattaché à votre logement, entraînant la résiliation de votre contrat le 30 novembre 2019 à l'index 2 186 m<sup>3</sup>.

La procédure en vigueur en cas d'erreur de point de comptage lors d'une mise en service prévoit qu'en présence d'un contrat de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé, « *le fournisseur B [X] demande par écrit au fournisseur A [Y] de réactiver le contrat du client. Le fournisseur A [Y] ne réactivera le contrat du client que sous cette condition* »<sup>1</sup>.

Ainsi, il convient pour X de formuler une demande de retour arrière auprès de Z afin que votre fournisseur, Y, réactive votre contrat de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé.

La procédure précitée prévoit ensuite que « *dès que le PCE 1 [point de comptage n°193 390 737 371 98] est de nouveau rattaché à son CDG-F [Contrat Distribution de Gaz - Fournisseur], le fournisseur A [Y] réactive le contrat de fourniture avec le client 1 [vous]. D'un point de vue commercial, le fournisseur A [Y] veille au retour de son client aux conditions commerciales initiales, à l'annulation d'éventuels frais de résiliation et à la continuité de la facturation* ».

Il appartiendra alors à Y d'annuler la résiliation de votre contrat au 30 novembre 2019 et d'éditer la facturation de votre consommation de gaz naturel depuis cette date.

## LES DESAGREMENTS SUBIS

L'origine du litige est une erreur commise par X lors de la mise en service du contrat de fourniture de gaz naturel de votre voisin. Vous avez alors été contraint de multiplier les démarches afin d'obtenir des explications sur la résiliation de votre contrat.

Au titre des désagréments occasionnés, X a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC.

Je constate toutefois que l'erreur de point de comptage qui date de près d'un an n'est à ce jour pas encore régularisée, puisque votre contrat de fourniture de gaz naturel auprès d'Y n'a pas été remis en place. Aussi, j'estime que le dédommagement proposé par X devrait être revalorisé.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur X :

- de formuler une demande de retour arrière auprès de Z afin que votre fournisseur, Y, réactive votre contrat de fourniture de gaz naturel au tarif réglementé ;
- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC incluant les 50 euros proposés en compensation des désagréments occasionnés par l'erreur de point de comptage.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur X refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant

---

<sup>1</sup> Procédure de correction de mise en service suite à une erreur de PCE :

[https://www.gtq2007.com/libre/referentiel/telecharge/200407\\_PROCEDURE\\_DE\\_CORRECTION\\_DE\\_MISE\\_EN\\_SERVIC\\_E\\_SUITE\\_A\\_UNE\\_ERREUR\\_DE\\_PCE.pdf](https://www.gtq2007.com/libre/referentiel/telecharge/200407_PROCEDURE_DE_CORRECTION_DE_MISE_EN_SERVIC_E_SUITE_A_UNE_ERREUR_DE_PCE.pdf)

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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : Y  
X  
GRDF

Annexe 1 : Observations du fournisseur Y  
Annexe 2 : Observations du fournisseur X  
Annexe 3 : Observations du distributeur Z

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »