

Madame A

Paris, le 23 novembre 2020

N° de saisine : D2020-13800
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de la copropriété de la résidence A

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose la copropriété de la résidence A, que vous représentez en tant que syndic, aux fournisseurs B et C concernant la facturation de sa consommation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

La copropriété était titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel auprès d'C d'une durée de trois ans qui a été résilié le 13 mai 2019 à son insu, et avant son échéance prévue le 30 mai 2020. Puis le 18 septembre 2019, la copropriété a subi une coupure de gaz.

Vous sollicitez des explications et le remboursement des frais de résiliation anticipée facturée par C et un dédommagement de 1 500 euros TTC pour compenser les désagréments subis.

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

Le contrat de fourniture de gaz naturel souscrit auprès d'C a été résilié le 13 mai 2019 en raison d'une erreur de point de comptage et d'estimation (ci-après « point de comptage » désignant la référence technique du compteur) lors d'un changement de fournisseur d'un tiers auprès du fournisseur B.

En effet, le fournisseur B a effectué une demande de changement de fournisseur pour l'un de ses clients en prenant les références du compteur rattaché à la copropriété. S'apercevant de son erreur, il a résilié ce contrat erroné le 18 septembre 2019, ce qui a eu pour conséquence la coupure de gaz, puisque le compteur de la copropriété n'était plus relié à aucun contrat.

En application des procédures en vigueur, il appartenait à B de se rapprocher de D afin de connaître l'identité de l'ancien fournisseur (en l'occurrence C) afin de procéder à un « retour en arrière ». Cela aurait permis d'éviter ce litige puisque la copropriété aurait retrouvé son contrat de fourniture de gaz naturel aux conditions initiales auprès d'C. Par ailleurs, elle n'aurait pas subi de coupure le 18 septembre 2019 et les frais de résiliation anticipée facturée par C auraient été annulés.

Concernant les frais de résiliation anticipée, il faut observer qu'C n'a retrouvé son client qu'au bout de quatre mois.

Le préjudice subi par C est donc réel, même si la pénalité calculée sur un an devrait être révisée puisque la perte de clientèle n'a effectivement duré que quatre mois au lieu de douze. Ces éléments justifieraient à mon sens qu'C accepte de rembourser 8/12ème des pénalités facturées, soit un remboursement de 3 865,09 euros TTC.

Il reviendrait à B de prendre à sa charge le reliquat (soit 1 932,54 TTC) puisqu'il a reconnu l'erreur lors de l'activation du contrat le 13 mai 2019. D'ailleurs, B propose d'accorder un dédommagement de 1 500 euros TTC et de prendre en charge la consommation sur la période du 13 mai 2019 au 18 septembre 2019 (soit un total de 28 653 kWh), correspondant à 802,69 € TTC. J'estime que les propositions d'B, correspondant à un total de 2 302,69 euros TTC, sont satisfaisantes.

Concernant les dépenses engagées que vous estimez à 1 500 euros TTC, vous n'apportez pas les éléments permettant de vérifier ce montant.

Toutefois, je considère que les propositions d'B reviennent à accorder un dédommagement de 370,15 euros TTC (2 302,69 € - 1 932,54 €), que j'estime équitable.

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

LA PROCÉDURE EN CAS D'ERREUR DE POINT DE COMPTAGE ET D'ESTIMATION

- **La résiliation du contrat le 13 mai 2019**

La copropriété a souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès d'C le 1^{er} juin 2017 avec une date d'effet au 9 juin 2017 et une date d'échéance au 31 mai 2020.

Toutefois, ce contrat a été résilié le 13 mai 2019 en raison de la demande de changement de fournisseur formulée par erreur par B pour le compte d'un de ses clients, sur le point de comptage de la copropriété.

Conformément aux règles de fonctionnement du marché de gaz naturel, la demande de changement de fournisseur a entraîné la résiliation du contrat de la copropriété avec C, le 13 mai 2019.

Le fournisseur B a reconnu une erreur lors de l'activation d'un contrat de fourniture de gaz d'un client tiers.

- **L'interruption de l'alimentation en gaz naturel**

Voulant rectifier son erreur, B a résilié le contrat erroné le 18 septembre 2019, ce qui a conduit à la suspension de la fourniture de gaz naturel.

Les règles de fonctionnement du marché, concertées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), prévoient, en cas d'erreur de PCE (point de comptage et d'estimation), que le fournisseur auteur de l'erreur et qui s'en aperçoit, prenne contact avec le distributeur afin de connaître l'identité de l'ancien fournisseur. Il doit alors se rapprocher de ce dernier afin qu'il reprenne le point de comptage et d'estimation. Ceci permet d'éviter une suspension de l'alimentation.

En ne suivant pas cette procédure, B est donc directement responsable de l'interruption d'énergie que la copropriété a subie du 18 au 26 septembre 2019.

LES FRAIS DE RESILIATION ANTICIPÉE ET LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

- **Les frais de résiliation anticipée**

La copropriété a souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès d'C le 1^{er} juin 2017 avec une date d'effet au 9 juin 2017 et une date d'échéance au 31 mai 2020.

A la suite de la résiliation du 13 mai 2019, C a édité la facture de résiliation en date du 17 mai 2019 de 11 524,05 euros TTC imputant notamment des frais de résiliation anticipée à hauteur de 4 831,36 euros HT (soit 5 797,63 euros TTC).

C ne m'a apporté aucune explication sur le détail du calcul de ces pénalités.

Lors de la résiliation du contrat le 13 mai 2020, il restait environ une année jusqu'à la date d'échéance du contrat prévu pour le 31 mai 2020.

Il faut observer qu'C n'a retrouvé son client qu'au bout de quatre mois. Le préjudice subi par C est donc réel même si la pénalité calculée sur un an devrait être révisée puisque la perte de clientèle n'a effectivement duré que quatre mois au lieu de douze.

Par ailleurs, le nouveau contrat souscrit par la copropriété avec une prise d'effet au 26 septembre 2019 a été résilié le 31 août 2020.

Ces éléments justifieraient à mon sens qu'C accepte de rembourser 8/12^{ème} des pénalités facturées, soit un remboursement de 3 865,09 euros TTC. Il reviendrait à B de prendre à sa charge le reliquat (soit 1 932,54 TTC) puisqu'il a reconnu l'erreur lors de l'activation du contrat le 13 mai 2019.

- Les désagréments subis

B a reconnu sa responsabilité dans le changement de fournisseur non souhaité par la copropriété et la coupure en date du 18 septembre 2019.

La copropriété est restée sans gaz du 18 au 26 septembre 2019. Vous avez indiqué que le chauffage et l'eau chaude étaient assurés par le gaz. On peut légitimement supposer que le chauffage n'était pas utilisé à cette période. Ainsi, la coupure a laissé une copropriété de 30 logements sans eau chaude pendant 8 jours.

Je note qu'C a effectué une demande de mise service pour le 20 septembre 2019. Toutefois cette demande a été annulée par D au motif « titulaire du contrat non conforme ». Ainsi le 20 septembre 2019, C a créé une nouvelle demande de mise en service avec une date au 26 septembre 2019.

Par ailleurs, je relève que les conditions du nouveau contrat sont moins avantageuses. Vous trouverez ci-après le tableau comparatif que vous avez effectué :

COMPARATIF	Contrat du 01/6/2017	Contrat du 19/9/2019
TQ	24,91 Euros /Mwh	25 Euros /Mwh
TQA	8,34 Euros /Mwh	8,38 Euros /Mwh
Abonnement	98,07/mois	98,47/mois

Vous estimez les dépenses engagées par la copropriété à 1 500 euros TTC. Vous indiquez qu'il s'agit des frais du syndic et de l'intervention du chauffagiste. Toutefois, vous n'apportez pas les éléments permettant de vérifier ce montant.

B propose d'accorder un dédommagement de 1 500 euros TTC et de prendre en charge la consommation sur la période du 13 mai 2019 au 18 septembre 2019 (soit un total de 28 653 kWh), qu'B évalue à seulement 802,69 € TTC. Je tiens à préciser que si la copropriété était restée auprès d'C entre le 13 mai 2019 et le 18 septembre 2019, elle aurait réglé un total d'environ 1 147,04 euros TTC pour la consommation [28653 x (0,02491 + 0,00845) x 1,2].

Dans ces conditions, j'estime que le dédommagement de 1 500 euros TTC proposé par B ainsi que la prise en charge de la consommation sur la période du 13 mai 2019 au 18 septembre 2019, qu'B évalue à 802,69 euros TTC sont satisfaisants. En effet, ces propositions reviennent à prendre en charge les 4/12^{ème} des pénalités (1 932,54 TTC) et à accorder un dédommagement de 370,15 euros TTC (1 500 € + 802,69 € - 1 932,54 €), que j'estime équitable.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **Au fournisseur B comme il s'y est engagé,**
 - **d'accorder un dédommagement de 1 500 euros TTC ;**
 - **de prendre en charge la consommation sur la période du 13 mai 2019 au 18 septembre 2019, correspondant à 802,69 euros TTC ;**

- **au fournisseur C de rembourser la somme de 3 865,09 euros TTC correspondant à 8/12ème des pénalités facturées.**


La copropriété est 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 la solution proposée est acceptée.

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

Si la copropriété demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur C refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, la copropriété garde la possibilité d'engager une action en justice, en sachant 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
Médiateur national de l'énergie

Copie : B
C
GRDF

Annexe 1 : Observations du fournisseur B
Annexe 2 : Observations du fournisseur C
Annexe 3 : Observations du distributeur D

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