

N° de dossier : **D2021-00984**
(à rappeler dans toute correspondance)

Madame L.C

Paris, le 3 juin 2021

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs A, B et C concernant votre facturation de gaz naturel et d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit des contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité respectivement auprès d'A et B, ayant pris effet le 8 novembre 2010 en gaz naturel et le 2 août 1999 en électricité.

Vous sollicitez des explications sur la résiliation non demandée de vos contrats d'énergie à plusieurs reprises.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs A, B, C et des distributeurs Y, et Z (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Vos contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité ont été résiliés à plusieurs reprises en raison d'une erreur de point de comptage et d'estimation (ci-après « *point de comptage* » désignant les références d'un site de consommation en gaz naturel) et de point de livraison (désignant les références d'un site de consommation en électricité) lors de la mise en service des contrats de tiers auprès d'C. En effet, ces demandes de mise en service et de changement de fournisseur ont été formulées par erreur sur le point de comptage et le point de livraison rattachés à votre logement.

Des nouveaux contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité ont été mis en place auprès d'B respectivement les 11 février 2021 et 22 janvier 2021.

Aussi, C a proposé de vous accorder un dédommagement. Toutefois, j'ai relevé qu'en gaz naturel, C avait formulé une demande de mise hors service auprès de Y le 9 février 2021, pour une date d'effet au 11 février 2021, au lieu de formuler une « *demande de retour arrière* », telle que prévue par la procédure en vigueur en cas d'erreur de point de comptage lors d'une mise en service, afin que votre contrat de gaz naturel auprès d'A soit remis en place. J'estime par conséquent que le dédommagement proposé devrait être revalorisé.

Par ailleurs, j'ai relevé qu'à la suite de chacune de vos contestations de résiliation de votre contrat d'électricité, B avait établi un nouveau contrat, aux conditions initiales, sans mettre en œuvre les démarches nécessaires à la recherche de l'origine de l'anomalie, telles que prévues par la procédure en vigueur en cas d'erreur de point de livraison lors d'une mise en service.

L'absence de mise en œuvre de ces démarches par B n'a alors pas permis de déceler l'origine de la résiliation de votre contrat et d'éviter qu'elle ne se reproduise. Elle en outre généré la facturation de frais de mise en service. J'estime par conséquent qu'B devrait vous accorder un dédommagement.

Je recommande donc au fournisseur B, en cas de résiliation d'un contrat qui est contestée par le client, de mettre en œuvre les procédures correctives élaborées dans le cadre de la concertation développée sous l'égide de la CRE, en effectuant les démarches en vue d'identifier le fournisseur à l'origine de l'erreur afin qu'elle lui soit signalée.

Je recommande au fournisseur C, en cas d'erreur lors de la mise en service du contrat d'un de ses clients, de mettre en œuvre les procédures correctives élaborées dans le cadre de la concertation développée sous l'égide de la CRE, en formulant une « *demande de retour arrière* », afin que le contrat du client résilié à tort soit remis en place.

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

L'ERREUR DE POINT DE COMPTAGE ET DE POINT DE LIVRAISON LORS DE LA MISE EN SERVICE DES CONTRATS DES TIERS

Vous avez souscrit des contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité respectivement auprès d'A et B, prenant effet le 8 novembre 2010 en gaz naturel et le 2 août 1999 en électricité.

À compter de mars 2020, des tiers sont devenus clients d'C pour le gaz et l'électricité. Toutefois, ses demandes de mise en service et de changement de fournisseur ont été formulées sur le point de comptage n°xxx et le point de livraison n°xxx rattachés à votre logement, entraînant la résiliation de vos contrats à plusieurs reprises.

Pour plus de clarté, j'ai regroupé dans des tableaux les historiques des fournisseurs titulaires de votre point de comptage et de votre point de livraison (en gris : les périodes litigieuses) :

Point de comptage n°xxx		
Période concernée	Index (m³)	Fournisseur
08/11/2020 23/03/2020	0 / 18 635	A
23/03/2020 27/03/2020	18 635 / 18 635	C
27/03/2020 29/05/2020	18 635 / 19 557 0 / 0	C
29/05/2020 16/06/2020	0 / 0	C
16/06/2020 16/10/2020	0 / 88	C
16/10/2020 04/01/2021	88 / 770	A
04/01/2021 11/02/2021	770 / 1 303	C
11/02/2021 à aujourd'hui	1 303	B

Point de de livraison n°xxx			
Période concernée	Index (kWh)		Fournisseur
jusqu'au 03/04/2020	HC	79 239	B
	HP	9 188	
03/04/2020 20/08/2020	HC	79 239 / 79 852	C
	HP	9 188 / 9 652	
20/08/2020 26/11/2020	HC	79 852 / 80 099 0 / 304	B
	HP	9 652 / 9 841 0 / 244	
	HC	304 / 353	C

26/11/2020 04/12/2020	HP	244 / 279	
04/12/2020 29/12/2020	HC	353 / 509	B
	HP	279 / 406	
29/12/2020 06/01/2021	HC	509 / 564	C
	HP	406 / 447	
06/01/2021 09/01/2021	HC	564 / 581	B
	HP	447 / 461	
09/01/2021 15/01/2021	HC	581 / 617	C
	HP		
15/01/2021 18/01/2021	HC	617 / 655	B
	HP	461 / 478	
18/01/2021 22/01/2021	HC	655 / 676	C
	HP	478 / 508	
22/01/2021 à aujourd'hui	HC	676	B
	HP	508	

Au final, des nouveaux contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité ont été mis en place auprès de B respectivement les 11 février 2021 (index à 1 303 m³) et 22 janvier 2021 (index à 676 kWh en heures creuses et 508 kWh en heures pleines).

LA FACTURATION DE VOTRE CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL PAR A ET B

Depuis juin 2019, A et B ont émis les factures suivantes :

Factures Point de comptage n°xxx					
Fournisseur	Date	Consommation du/au :	Index (m ³)	kWh	Montant TTC facturé
A	24/06/2019	22/06/2018 21/06/2019	16 225 / 18 049	18 149	1 405,38
	03/04/2020	22/06/2019 22/03/2020	18 049 / 18 635	5 778	472,42
	Résiliation				
	04/01/2021	16/10/2020 19/12/2020	88 / 589	4 745	282,16
	14/01/2021	20/12/2020 03/01/2021	589 / 770	1 787	101,71
	Résiliation				
B	16/02/2021	Mise en service	1 303		4,12
	23/02/2021	11/02/2021 16/02/2021	1 303 / 1 426	1 235	126,84
	21/04/2021	17/02/2021 18/04/2021	1 426 / 1 899	4 723	302,40

Votre facturation de gaz naturel par A et B est conforme aux données de Y.

LA FACTURATION DE VOTRE CONTRAT DE FOURNITURE D'ELECTRICITE PAR B

Depuis avril 2020, B a émis les factures suivantes :

Factures Point de livraison n°xxx					
Date	Consommation du/au :	Index (kWh)		kWh	Montant TTC facturé
30/04/2020	20/06/2019 03/04/2020	HC	77 409 / 79 239	1 830	566,86
		HP	7 850 / 9 188	1 338	
Résiliation					
23/08/2020	Mise en service	HC	79 852		39,99
		HP	9 652		
01/12/2020	20/08/2020 26/11/2020	HC	79 852 / 80 099 0 / 304	551	181,22
		HP	9 652 / 9 841 0 / 244	433	
Résiliation					
08/12/2020	Mise en service	HC	353		23,20
		HP	279		
20/12/2020	04/12/2020 19/12/2020	HC	353 / 443	90	41,04
		HP	279 / 351	72	
03/01/2021	20/12/2020 29/12/2020	HC	443 / 509	66	11,05
		HP	351 / 406	55	
Résiliation					
08/01/2021	Mise en service	HC	564		15,83
		HP	447		
13/01/2021	06/01/2021 09/01/2021	HC	564 / 581	17	-9,50
		HP	447 / 461	14	
Résiliation					
19/01/2021	Mise en service	HC	617		29,23
		HP	461		
21/01/2021	15/01/2021 18/01/2021	HC	617 / 655	38	-2,75
		HP	461 / 478	17	
Résiliation					
27/01/2021	Mise en service	HC	676		9,80
		HP	508		

Votre facturation d'électricité par B est conforme aux données de Z.

Toutefois, la remise en place de votre contrat d'électricité les 20 août, 4 décembre 2020, 6, 15 et 22 janvier 2021 a entraîné la facturation de frais de mise en service pour un total de 69,95 euros HT (83,94 euros TTC).

B vous a déjà remboursé la somme de 55,96 euros HT (67,15 euros TTC). Aussi, il a proposé de vous rembourser la somme restante, soit 16,79 euros TTC (83,94 – 67,15).

LES DESAGREMENTS SUBIS

Ainsi, l'origine du litige est une erreur commise à plusieurs reprises par C lors de la mise en service des contrats de tiers. Vous avez alors multiplié les démarches afin d'obtenir des explications sur la résiliation de vos contrats et les voir rétablis.

C indique que les souscriptions ont été effectuées par des consommateurs différents, mais sur le même canal de souscription « *site Web C* ». Aussi, il a indiqué qu'une analyse approfondie était en cours afin d'identifier une éventuelle anomalie informatique.

Je constate qu'en gaz naturel, C a formulé une demande de mise hors service auprès de Y le 9 février 2021, pour une date d'effet au 11 février 2021. Or, la procédure en vigueur en cas d'erreur de point de comptage lors d'une mise en service prévoit pour le cas où le contrat résilié était au tarif réglementé de vente de gaz « *le fournisseur B [fournisseur à l'origine de l'erreur, soit le fournisseur C] demande par écrit au fournisseur A [fournisseur qui a subi l'erreur, soit le fournisseur A] de réactiver le contrat du client. Le fournisseur A [A] ne réactivera le contrat du client que sous cette condition* »¹.

Vous avez alors été contrainte de souscrire un nouveau contrat de fourniture de gaz naturel auprès d'un autre fournisseur (B) afin d'éviter une coupure de gaz, prenant effet le 11 février 2021.

Par ailleurs, à la suite de la résiliation de votre contrat d'électricité le 9 janvier 2021, vous avez été privée d'eau chaude pendant six jours. En effet, à cette date, C a formulé une demande de changement de fournisseur en simple comptage, alors que vous bénéficiiez d'un double comptage. L'anomalie a alors été régularisée le 15 janvier 2021, lors de la remise en place d'un contrat d'électricité auprès de B en double comptage.

Aussi, au titre des désagréments occasionnés, C a proposé de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC. J'estime toutefois que pour les raisons précitées, le dédommagement proposé devrait être revalorisé.

Par ailleurs, je note que pour les démarches entreprises, B vous a accordé un dédommagement de 50 euros TTC.

Néanmoins, la procédure en vigueur en cas d'erreur de point de livraison lors d'une mise en service prévoit que « *le fournisseur analyse la situation suspecte grâce aux éléments en sa possession et aux informations accessibles via la plateforme du GRD. L'assistance du GRD peut être sollicitée à cette étape via la ligne affaires urgentes.*

Le GRD peut notamment, sur demande expresse du fournisseur, doublée d'un appel à la ligne affaires urgentes, communiquer selon la situation rencontrée l'identité du ou des autres fournisseurs impliqués, qu'ils soient à l'origine de l'erreur ou impactés par l'erreur. Le GRD est dispensé de préserver la confidentialité de cette information dans la mesure où sa communication est nécessaire à la mise en œuvre de mesures correctives rapides »².

Or, à la suite de chacune de vos contestations de résiliation de votre contrat d'électricité, B a établi un nouveau contrat, aux conditions initiales, sans mettre en œuvre les démarches nécessaires à la recherche de l'origine de l'anomalie auprès du GRD. Ces démarches auraient permis de déceler plus tôt l'origine de la résiliation de votre contrat et d'éviter qu'elle ne se reproduise. La mise en œuvre des procédures aurait aussi évité la facturation de frais de mise en service à trois reprises.

¹ 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_SERVICE_SUIVE_A_UNE_ERREUR_DE_PCE.pdf

² Procédure de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle en BT ≤ 36 kVA avec un compteur communicant : file:///C:/Users/CAROLI~1.LHE/AppData/Local/Temp/20181002_-_Procedure_de_correction_d_une_erreur_de_PRM_C5_Linky_v2.1.pdf

Par conséquent, j'estime qu'B devrait vous accorder un dédommagement complémentaire.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur C de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC incluant les 100 euros proposés au titre des désagréments occasionnés par la résiliation de vos contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité à plusieurs reprises et l'absence de mise en œuvre des procédures dédiées en vue de permettre votre retour auprès de vos fournisseurs, aux conditions contractuelles initiales.

Par ailleurs, je recommande au fournisseur B :

- **de vous rembourser, comme il le propose, la somme de 16,79 euros TTC correspondant aux frais de mise en service facturés et non encore remboursés ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC en complément des 50 euros déjà accordés, pour l'absence de mise en œuvre de démarches afin de rechercher l'origine de l'anomalie.**

Je recommande au fournisseur B, en cas de résiliation d'un contrat qui est contestée par le client, de mettre en œuvre les procédures correctives élaborées dans le cadre de la concertation développée sous l'égide de la CRE en effectuant les démarches auprès du GRD en vue d'identifier le fournisseur à l'origine de l'erreur afin qu'elle lui soit signalée.

Je recommande au fournisseur C, en cas d'erreur lors de la mise en service du contrat d'un de ses clients, de mettre en œuvre les procédures correctives élaborées dans le cadre de la concertation développée sous l'égide de la CRE en formulant une « demande de retour arrière », afin que le contrat du client résilié à tort soit remis en place.


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 aux fournisseurs C et B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si les fournisseurs C et B refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez 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 : A
B
C
Y
Z