

Monsieur I. V.
Paris, le 18 juin 2021

N°de dossier : **D2021-02433**
(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 au fournisseur A et au distributeur Z concernant votre facturation de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture de gaz auprès d'A du 2 mai 2019 au 25 octobre 2020 (mise hors service). Vous avez choisi un rythme de facturation annuel. Vous avez également été titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité avec A jusqu'au 19 août 2020. Cependant, votre litige porte uniquement sur le contrat de gaz.

Vous contestez la facture de clôture de gaz du 11 décembre 2020, d'un montant de 36,14 euros TTC en votre faveur (208,14 euros TTC dus – 430 euros d'acomptes mensuels) portant sur la période du 13 juin au 25 octobre 2020.

Vous soutenez avoir quitté votre logement le 4 août 2020 et avoir communiqué à cette date votre état des lieux de sortie ainsi qu'un auto-relevé de votre compteur. Vous demandez en conséquence le remboursement des consommations, de l'abonnement et des taxes facturés au-delà de cette date.

Une facture de clôture corrigée basée sur votre auto-relevé du 4 août 2020 et d'un montant de 254,24 euros TTC en votre faveur a été émise le 15 février 2021, soit après la saisine de mes services. Elle facture cependant toujours les abonnements jusqu'au 25 octobre 2020.

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

La facture de clôture litigieuse prend en compte les consommations ainsi que l'abonnement jusqu'au 25 octobre 2020 car le fournisseur A a omis de solliciter votre résiliation en août. Il n'est intervenu auprès du distributeur Z pour la mettre en œuvre que deux mois plus tard, le 9 octobre, bien qu'il vous ait assuré du contraire à l'occasion de vos réclamations.

La résiliation n'a néanmoins pas été effectuée le 9 octobre 2020 car Z ne prend pas en compte les auto-relevés et a tenté en vain d'accéder au compteur, alors que vous aviez déménagé. Votre contrat n'a été résilié que par la mise en service de votre successeur, le 25 octobre.

Or, l'absence de collecte d'un auto-relevé lorsque le site demeure inaccessible n'est pas conforme à la procédure concertée sous l'égide de la CRE (GTG procédure détachement PCE.pdf, Article 4 « Déroulement de la procédure », Etape n°4 « le GRD réalise la mise en service », cas n°2 « le GRD ne pratique pas le maintien d'alimentation en gaz » et je demande à Z de mettre sa procédure de résiliation en conformité avec ce référentiel, en prévoyant de collecter un auto-relevé lorsque le client

Page 1 sur 5

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.

est dans l'impossibilité d'être présent à un rendez-vous. En effet, en s'abstenant par principe de collecter un auto relevé, le distributeur Z peut faire obstacle à votre résiliation à la date souhaitée, ce qui est contraire à l'article L 224 -14 du code de la consommation... « (...) *La résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur (...)* »

Votre index de fin de contrat n'a été corrigé que le 1^{er} février 2021 à la suite d'informations erronées du distributeur Z et d'erreurs du fournisseur A, qui a clôturé à tort votre demande de correction.

La facture de clôture corrigée du 15 février 2021 prend néanmoins en compte vos abonnements jusqu'au 25 octobre 2020, alors que le retard dans la résiliation de votre contrat est de la responsabilité du fournisseur A et du distributeur Z.

J'estime en conséquence qu'un dédommagement des opérateurs est légitime et que votre facture devrait être corrigée pour annuler l'abonnement postérieur au 4 août.

Enfin, vous avez reçu votre facture de clôture le 11 décembre 2020, plus de quatre semaines après la date effective de la résiliation, ce qui n'est pas conforme à l'article L. 224-15 du code de la consommation. Le dépassement de ce délai justifierait également un dédommagement du fournisseur A et me conduit à signaler cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris.

Je recommande au distributeur Z d'accepter de collecter un auto-relevé en cas de mise hors service, lorsque le consommateur ne peut pas être présent au rendez-vous de résiliation et que son compteur est inaccessible, et d'adapter son catalogue des prestations en conséquence conformément aux procédures concertées établies sous l'égide de la CRE.

Par ailleurs, je signale cette affaire à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), dans la mesure où les procédures concertées établies sous son égide ne m'apparaissent pas respectées par Z

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

LA MISE HORS SERVICE

- **Les faits**

La chronologie de la mise en œuvre de votre demande de résiliation fait apparaître plusieurs manquements d'A ainsi que de Z.

Le 6 juillet 2020, vous avez prévenu votre fournisseur par courriel que vous alliez déménager prochainement, et vous l'avez alors interrogé sur les démarches à accomplir en vue de la résiliation de vos contrats de fourniture d'électricité et de gaz. A vous a répondu que vous alliez devoir lui transmettre les index relevés lors de l'état des lieux de sortie.

Il ne vous a cependant pas précisé qu'une intervention technique du distributeur Z allait être nécessaire pour procéder à la mise hors service de votre installation de gaz. En effet, Z ne pratique pas le maintien de l'alimentation de gaz, et intervient donc systématiquement pour couper l'alimentation lors de la résiliation d'un contrat de fourniture. Ce défaut d'information de la part d'A ne vous a pas permis d'anticiper le délai nécessaire à la prise de rendez-vous pour une intervention technique de Z.

Le 4 août 2020, jour de votre déménagement, vous avez transmis à A les documents demandés, à savoir les photos de votre compteur, qui faisaient apparaître un index de 903 m³, ainsi que votre état des lieux de sortie. Cependant, A n'a pas transmis de demande de mise hors service de votre installation au distributeur, ce qui a contribué au retard dans la mise en œuvre de la résiliation de votre contrat.

Le 25 août 2020, vous avez contacté le service client d'A pour connaître l'état d'avancement de votre demande de résiliation. A vous a alors conseillé d'attendre la demande de mise en service de vos successeurs dans le logement, que vous disiez connaître, afin de leur éviter une coupure de la fourniture de

gaz. Le fournisseur a cependant omis de vous préciser que vous resteriez redevable des consommations et des abonnements jusqu'à la date effective de résiliation, ce qui aurait pu vous conduire à renouveler votre demande de résiliation.

Au cours du mois de septembre 2020, vous avez appelé à deux reprises le service client d'A, le 1^{er} et le 10 du mois, pour connaître l'état de votre demande de résiliation et savoir pourquoi vous étiez toujours prélevé par votre fournisseur. A vous a mal renseigné en vous disant d'abord que le délai était dû au distributeur, alors que celui-ci n'avait toujours pas reçu de demande de mise hors service, puis que votre contrat avait été résilié le 19 août 2020, alors que cette date était celle de la résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité.

Le 9 octobre 2020, vous avez à nouveau contacté le service client d'A, qui a finalement transmis une demande de mise hors service au distributeur. Une intervention du service technique de Z a été planifiée pour le 12 octobre suivant à votre ancien logement. A, qui connaissait votre situation et savait donc que vous aviez déjà quitté ce logement et que vous connaissiez vos successeurs, n'a pas recueilli les coordonnées des nouveaux occupants, ce qui aurait facilité l'intervention du distributeur.

Le 12 octobre 2020, Z s'est rendu à votre ancien logement mais n'a pas procédé à la mise hors service car personne ne s'est présenté pour lui permettre d'accéder à votre installation. Z déclare en avoir averti A. De son côté, A a considéré à tort que la résiliation était effective et, au lieu de renouveler une demande de mise hors service, a demandé au distributeur de corriger les index de fin.

Le 25 octobre 2020, le nouvel occupant de votre ancien logement a souscrit un contrat auprès d'un autre fournisseur de gaz, ce qui a entraîné votre résiliation. Votre demande de résiliation a donc été mise en œuvre le 25 octobre 2020, avec un index à 979 m³.

- **Les responsabilités**

Il résulte de ces faits que le fournisseur A a transmis au distributeur votre demande de mise hors service le 9 octobre 2020, alors qu'il était en possession de tous les éléments nécessaires dès le 4 août 2020, jour de votre déménagement. Ce retard d'A dans le traitement de votre demande a déclenché le litige.

Le distributeur Z a manqué de diligence dans la réalisation de la mise hors service de votre installation le 9 octobre. Après une tentative infructueuse d'accès à votre installation le 12 octobre, il n'a pas réalisé la mise hors service en utilisant un auto-relevé. En effet, le catalogue de prestations de Z ne prévoit pas de mise hors service réalisée sur la base d'un index auto-relevé en cas de compteur inaccessible. La fiche n°030300 précise, sous le paragraphe « modalités pratiques Z » que : « Si le compteur est inaccessible, le fournisseur ne transmet pas au GRD de Z un index auto-relevé mais il recueille les éléments qui permettront au GRD de Z d'accéder à l'installation (coordonnées d'un contact, code d'accès à l'immeuble, etc...) ¹ ».

Or ceci n'est pas conforme à la procédure de détachement d'un point de comptage et d'estimation (PCE) à la suite de la résiliation par le client du contrat de fourniture. Cette procédure a été définie par les acteurs du marché dans le cadre des concertations placées sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), à laquelle participent également les services du médiateur national de l'énergie. Elle prévoit que, si le distributeur ne pratique pas le maintien de l'alimentation et que le compteur ne peut être relevé car le client a quitté les lieux, le distributeur détache le PCE en utilisant l'index auto-relevé communiqué au moment de la demande.² Si Z avait appliqué cette procédure, votre mise hors service aurait pu être réalisée plus rapidement et avec l'index du 4 août 2020.

LA CORRECTION DE L'INDEX

- **Les faits**

¹ Source : [Z catalogue-des-prestation-du-1er-janvier-2021.pdf](#)

² Source : [GTG procédure détachement PCE.pdf](#), Article 4 « Déroulement de la procédure », Etape n°4 « le GRD réalise la mise en service », cas n°2 « le GRD ne pratique pas le maintien d'alimentation en gaz »

Votre contrat de fourniture de gaz avec A a été résilié le 25 octobre 2020 à la suite de la mise en service de votre successeur dans le logement avec l'index de fin de 979 m³, alors que votre état des lieux de sortie du 4 août 2020 indiquait l'index 903 m³.

A indique avoir sollicité auprès du distributeur une correction de l'index de fin de votre contrat dès le mois d'octobre 2020. De son côté, Z déclare n'avoir reçu de réclamation du fournisseur que le 29 janvier 2021.

Le délai dans la mise en œuvre de la correction de l'index est à la fois du fait du fournisseur et du distributeur. Z a mal renseigné A le 3 novembre 2020 en lui demandant de se rapprocher du fournisseur de votre successeur dans le logement pour corriger la facturation des clients concernés, ce qui à mon sens ne relève pas des diligences attendues d'un fournisseur.

- **Les responsabilités**

Enfin, A a tardé à transmettre au distributeur une demande de correction de l'index de fin, le 29 janvier 2021, ayant clôturé votre demande par erreur en novembre 2020, et alors qu'il avait en sa possession votre auto-relevé depuis le 4 août 2020. Ce délai a fait perdurer inutilement le litige.

Au 1^{er} février 2021, le distributeur a corrigé l'index de fin à 903 m³, tout en conservant la date de résiliation du 25 octobre 2020.

LA FACTURATION

- **Les faits**

A a émis le 11 décembre 2020 une facture de clôture d'un montant de 36,14 euros TTC basée sur l'index de fin de 979 m³ et sur un abonnement facturé jusqu'au 25 octobre.

A la suite de la correction de l'index de fin le 1^{er} février 2021, A a émis une facture de clôture rectificative le 15 février 2021, d'un montant de 254,24 euros TTC en votre faveur, avec comme index de fin corrigé celui de 903 m³, et un abonnement toujours facturé jusqu'au 25 octobre.

A n'ayant pas transmis d'état de solde ni de tableau rassemblant le détail des factures émises malgré une demande en ce sens, je ne suis pas en mesure de vérifier votre facturation.

- **Les responsabilités**

Alors que votre résiliation a été effective le 25 octobre 2020. A a également émis la facture de clôture litigieuse le 11 décembre 2020. Or l'article L. 224-15 du code de la consommation prévoit que « *Le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat* ». A a donc dépassé ce délai.

LES DESAGREMENTS SUBIS

En conséquence, vous avez dû attendre plus de deux mois pour voir mise en œuvre votre demande de résiliation, puis à nouveau plus de trois mois avant de recevoir votre facture de clôture basée sur l'index que vous aviez communiqué dès votre première demande. Vous avez également dû multiplier les démarches auprès de votre fournisseur pour tenter d'accélérer le traitement de votre dossier.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **Au fournisseur A de :**
 - **de prendre à sa charge la part abonnement et les taxes facturées entre le 4 août 2020 et le 25 octobre 2020 ;**
 - **de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC en compensation des désagréments que vous avez subis ;**
- **Au distributeur Z de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC en compensation des désagréments que vous avez subis.**

Sur un plan plus général, Je recommande au distributeur Z d'accepter de collecter un auto-relevé en cas de mise hors service, lorsque le consommateur ne peut pas être présent au rendez-vous de résiliation et que son compteur est inaccessible, et d'adapter son catalogue des prestations en conséquence conformément aux procédures concertées établies sous l'égide de la CRE.

Pour votre information, ayant constaté qu'A avait méconnu les dispositions de l'article L.224-15 du Code de la consommation, relatives aux délais de résiliation et d'émission des factures de clôtures de contrats d'énergie, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations de Paris.

Par ailleurs, je signale cette affaire à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) car les procédures concertées établies sous son égide ne m'apparaissent pas respectées par Z

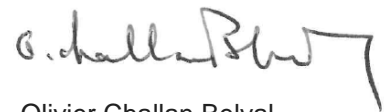
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A et au distributeur Z 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 A et/ou le distributeur Z 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A/Z
DDPP de Paris
CRE