

Paris, le 19 avril 2012

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2011-XXXX
N° de recommandation : 2012-0593

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine relative à un litige avec le fournisseur Y.

Ce litige concerne l'index retenu lors de votre changement de fournisseur de gaz naturel effectué le 19 décembre 2010, repris par le fournisseur Y pour établir votre facture de résiliation.

Le 19 décembre 2010, vous avez changé de fournisseur de gaz naturel en devenant client du fournisseur Z. Le distributeur A a estimé votre index de changement de fournisseur (10 656 m³) et l'a transmis au fournisseur Y pour la résiliation de votre ancien contrat, et au fournisseur Z pour l'activation de votre nouveau contrat.

A la suite de la réception de la facture de résiliation n° 111000330044 du 12 janvier 2011 d'un montant de 1 623,66 euros TTC, vous avez adressé plusieurs réclamations écrites au fournisseur Y afin que votre index de fin de contrat soit corrigé sur la base de l'index relevé par le distributeur A le 1^{er} janvier 2011 (8 390 m³). Vous avez également formulé une demande concordante au fournisseur Z, qui a corrigé votre index de début de contrat.

Le fournisseur Y refusant de corriger votre index de résiliation, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation aux fournisseurs Y et Z, dans le cadre de la procédure dite de « deuxième chance ». Ces fournisseurs ne vous ayant pas apporté de réponse dans le délai qui leur était imparti, vous m'avez confirmé votre saisine

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que les fournisseurs Z et Y et le distributeur A m'ont adressées. Vous les trouverez annexées à la présente recommandation.

Le distributeur A m'a indiqué avoir procédé au changement de fournisseur le 19 décembre 2010 en estimant l'index à 10 656 m³, sur la base d'un index auto-relevé de 10 634 m³ transmis par le fournisseur Z.

Lors de votre entretien téléphonique avec l'un de mes collaborateurs, vous avez précisé ne pas avoir transmis d'index auto-relevé au fournisseur Z. Celui-ci ne le mentionne d'ailleurs pas dans ses observations.

Le distributeur A m'a également confirmé avoir relevé votre compteur de gaz naturel le 1^{er} janvier 2011 à 8 390 m³ et avoir transmis l'index au fournisseur Z. Celui-ci aurait alors dû émettre une facture remboursant les consommations facturées en trop depuis votre changement de fournisseur (soit $2\,266\text{ m}^3 = 10\,656\text{ m}^3 - 8\,390\text{ m}^3$).

Le fournisseur Z m'a précisé qu'après avoir reçu votre facture de souscription du 23 décembre 2010, vous aviez contesté l'index de départ à 10 656 m³. Il a alors « *décidé d'annuler la première facture de mise en service et d'établir une nouvelle facture rectificative en date du 19 avril 2011 avec un relevé d'index à 8390 m³* ».

Je constate que la procédure *de changement de fournisseur*, définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la CRE¹, a été respectée par le distributeur A. Cette procédure prévoit en effet qu'à défaut de relevé spécial du compteur demandé par le nouveau fournisseur, l'index de changement de fournisseur est calculé par le distributeur, en tenant compte le cas échéant, de l'index auto-relevé communiqué lors de la souscription. Il est transmis à l'ancien et au nouveau fournisseur qui l'utilisent pour établir respectivement leur facture de résiliation et de mise en service, de sorte que le consommateur ne soit pas facturé deux fois pour la même anomalie.

Dans l'hypothèse où cet index est surestimé, les consommations facturées sont régularisées par le nouveau fournisseur, dès la facture suivant le passage du releveur.

Dans votre situation, la surfacturation du fournisseur Y aurait dû être partiellement régularisée par l'index de 8 390 m³ relevé par le distributeur A et transmis au fournisseur Z. En effet, ce dernier aurait dû l'intégrer dans sa facturation, ce qui aurait engendré un remboursement de 2266 m³ (environ 22 000 kWh), soit environ 1 200 euros TTC. Or, le fournisseur Z a unilatéralement corrigé votre index de changement de fournisseur, ce qui a entraîné une double facturation de cette consommation.

J'ai déjà exposé à plusieurs reprises qu'il convenait, dans une logique de bon sens, de corriger les index de bascule s'ils sont très différents de la réalité, ce qui est le cas en l'espèce puisque votre index de changement de fournisseur était supérieur d'environ 22 000 kWh à l'index de changement de fournisseur réel.

Je constate enfin que le fournisseur Z n'a pas transmis votre demande de correction au distributeur A, pour qui votre situation était censée être résolue à la suite de la transmission de l'index relevé en janvier. Or, seule une telle réclamation aurait permis au distributeur A de procéder à la correction s'imposant.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A :

- de corriger votre index de changement de fournisseur à partir de l'index relevé le 1^{er} janvier 2011 à 8390 m³ et de transmettre le flux de redressement correspondant aux fournisseurs Y et Z.

Je recommande également au fournisseur Y :

- de vous adresser une facture de résiliation rectificative tenant compte du flux de redressement transmis par le distributeur A et de procéder au remboursement du trop-perçu résultant de cette régularisation.

¹ Disponible à l'adresse suivante : www.gtg2007.com

Je recommande enfin au fournisseur Z :

- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour avoir transmis un index auto-relevé de changement de fournisseur erroné, et pour avoir corrigé unilatéralement votre index de changement de fournisseur, empêchant ainsi votre ancien fournisseur de vous rembourser les 22 000 kWh facturés en trop.
- de mener les actions nécessaires auprès de ses services afin que la correction des index de changement de fournisseur se fasse en accord avec le distributeur concerné et le fournisseur précédent, conformément aux règles de bon fonctionnement du marché de l'électricité.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, les fournisseurs Z et Y et le distributeur A m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copie :

Fournisseur Y

Fournisseur Z

Distributeur A

Annexe 1 : Observations du fournisseur Y

Annexe 2 : Observations du fournisseur Z

Annexe 3 : Observations du distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :