



Réf. 480718-241590567/SF

## **Recommandation n°2009-069**

**relative à la saisine de Monsieur J et Madame R du 25 septembre 2008**

**concernant un litige avec les fournisseurs X et Y**

### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 25 septembre 2008 par Monsieur J et Madame R d'un litige avec les fournisseurs de gaz X et Y.

M. J et Mme R ont souscrit un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur Y. Ils contestent l'index de clôture affiché sur la facture de résiliation de leur précédent fournisseur X, car cet index est supérieur par rapport à celui relevé sur leur compteur.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504.

### **L'examen de la saisine**

#### **La réclamation**

Le 14 avril 2008, M. J et Mme R, clients du fournisseur X, ont décidé de changer de fournisseur de gaz et ont souscrit par Internet un contrat chez le fournisseur Y.

M. J et Mme R ont fourni un index auto-relevé de leur compteur au fournisseur Y (9173 m<sup>3</sup>). Le changement de fournisseur a eu lieu le 1<sup>er</sup> juin 2008.

A réception de la facture de résiliation du fournisseur X le 5 juin 2008, Monsieur J s'est étonné du niveau de l'index de résiliation indiqué sur la facture comme « relevé par X » (9886 m<sup>3</sup>), supérieur de 700 m<sup>3</sup> environ à celui relevé sur leur compteur le 1<sup>er</sup> juin 2008 (9187 m<sup>3</sup>). Il a donc contesté le montant de sa facture de résiliation auprès de son ancien fournisseur qui en a rejeté la responsabilité sur son nouveau fournisseur.

Il s'en est alors suivi des échanges téléphoniques et électroniques entre M. J, l'ancien et le nouveau fournisseur et le distributeur GrDF, échanges dont le contenu a aggravé la confusion de M. J concernant la procédure de changement de fournisseur. En effet, les différents professionnels se sont rejeté la responsabilité de l'erreur d'index de résiliation porté sur la facture du fournisseur X, supérieur de 700 m<sup>3</sup> à la réalité.

Le 17 juillet 2008, M. J a adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, un courrier de contestation de sa facture de résiliation à son ancien fournisseur. Sur la base de l'index qu'il a relevé le 1<sup>er</sup> juin 2008, il considère que la facture de résiliation de 351,99 euros TTC doit être annulée et remplacée par un avoir en sa faveur.

Le 12 août 2008, le nouveau fournisseur Y a édité la première facture de consommations sur laquelle est repris l'index contesté.

Le 2 septembre 2008, le médiateur du fournisseur X a adressé un courrier à M. J et Mme R leur affirmant qu'une réponse écrite du service concerné leur parviendrait après étude approfondie de leur réclamation. Toutefois, le 9 septembre 2008, la société Z, mandatée par le fournisseur X, a adressé un courrier de relance pour un montant de 351,99 euros à M. J et Mme R.

Le 11 septembre 2008, le fournisseur X a appelé M. J et lui a confirmé sa position, à savoir que le relevé d'index a été effectué par le nouveau fournisseur et que seul ce dernier peut intervenir auprès du distributeur afin de rectifier l'index de résiliation.

Le 10 septembre 2008, dans le cadre du relevé semestriel de leur compteur, un technicien s'est déplacé au domicile des consommateurs et a relevé la valeur suivante : 09198 m<sup>3</sup>. Cet index n'a pas été repris par le fournisseur Y sur sa facture suivante.

## Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a transmis la copie d'un courrier qu'il a adressé à M. J le 3 octobre 2008 dans lequel il indique que X ne peut donner une suite favorable à sa demande au motif que seul son nouveau fournisseur d'énergie peut intervenir auprès du distributeur afin de rectifier l'index de résiliation. Ce courrier précise également qu' *« en ce qui concerne les abonnements et les estimations de consommation, je vous informe que le nécessaire a été fait pour leur régularisation. Elle apparaît en déduction sur votre facture de résiliation de 47.97 euros HT (57,37 euros TTC) correspondant exactement aux 1259 kWh estimés et portés sur la facture du 28 avril 2008. »*

Le distributeur GrDF a transmis les réponses suivantes :

- *« Le releveur ERDF GrDF est bien passé début septembre dans le cadre des tournées normales. Celle-ci a donné lieu à une anomalie décelée automatiquement sur notre état « Anomalie de relève ». En effet, l'index du 11/09 à 09198 était incohérent par rapport à celui de la mise en service à 09886. L'analyse du 16/9 a conclu que l'index calculé lors du changement de fournisseur était surestimé. Aucune suite n'a été donnée, car dans ce cas, la procédure retenue entre le Distributeur et les fournisseurs et validée par la CRE ne prévoit pas de revenir sur un index calculé. »*

Le fournisseur Y a transmis les réponses suivantes :

- *Monsieur J et Madame R ont souscrit un contrat Y deux énergies via Internet en date du 12 avril 2008. Le changement de fournisseur a été effectif le 1<sup>er</sup> juin dernier suite à l'accord du Gestionnaire de Réseau de Distribution.*
- *Monsieur J et Madame R avaient communiqué lors de leur souscription une auto-relève de leur compteur. Cette dernière n'a malheureusement pas été prise en compte dans la mesure où notre outil informatique ne permettait pas de relayer cette information au Gestionnaire de Réseau de Distribution.*
- *Par conséquent, le Gestionnaire de Réseau de Distribution nous a transmis un index d'ouverture estimé. »*

Par ailleurs, au cours de l'examen de son dossier, M. J a informé les services du médiateur que son litige avec le fournisseur Y ne concernait plus uniquement l'index de bascule qui n'était toujours pas rectifié par le fournisseur sur ses factures, malgré ses promesses, mais également le non respect du devis établi lors de la confirmation de souscription du 12 avril 2008 par le fournisseur Y, notamment en ce qui concerne la tarification.

Ce nouveau litige, s'il n'est pas résolu dans un délai de deux mois, pourra être traité dans le cadre d'une nouvelle saisine.

### Les conclusions du médiateur

- Ce litige s'inscrit dans le cadre d'un changement de fournisseur en gaz. Plusieurs anomalies en sont à l'origine :
  - L'index de bascule du 1<sup>er</sup> juin 2008 calculé par le distributeur GrDF a été surestimé.
  - Aucune demande de correction n'a permis de corriger cet index de bascule surestimé, même après le relevé périodique de compteur par le distributeur GrDF.
  - Des informations approximatives ou fausses communiquées par les fournisseurs X, Y et le distributeur GrDF, ainsi que des mentions erronées sur sa facture de résiliation du fournisseur X, ont entretenu la confusion du consommateur concernant la procédure de changement de fournisseur.
- Des anomalies similaires ont déjà été constatées dans une précédente recommandation (n° 2009-053). Les conclusions du médiateur sont pour ce litige en tout point identique.
- *« Le recours à un index auto-relevé en cas de changement de fournisseur a été conçu pour fiabiliser et non pas corriger les index de bascule qui procéderaient d'un historique défaillant ou insuffisant. Cette pratique, au demeurant très diversement suivie par les fournisseurs, reste donc facultative et n'a pas vocation à se substituer à un historique de consommation fiable, qui relève de la responsabilité première du gestionnaire de réseau. »*
- *« Une demande de correction d'un index de bascule non satisfaite porte assurément préjudice aux consommateurs, au nouveau fournisseur et à la confiance dans l'ouverture des marchés dans son ensemble. Cette situation n'est pas satisfaisante et les acteurs concernés doivent trouver une solution applicable à l'ensemble des consommateurs qui changent de fournisseur. »*
- En outre, les consommateurs ont reçu des fournisseurs X et Y, puis du distributeur des informations approximatives, fausses et contradictoires qui n'ont fait qu'aggraver sa confusion concernant la procédure de changement de fournisseur. Le médiateur estime nécessaire que fournisseur historique, gestionnaire de réseaux et fournisseurs alternatifs veillent à apporter au consommateur en situation de changement de fournisseurs des informations appropriées à leur rôle respectif :
  - Le fournisseur historique ne doit pas dénigrer les fournisseurs concurrents et ne doit pas apporter des informations fausses sur le rôle du distributeur en marché ouvert, en particulier sur ses factures.
  - Le distributeur doit faire preuve de plus de pédagogie sur ses missions et celles des fournisseurs, notamment sur les questions relatives aux factures. Plus particulièrement, il ne doit pas laisser penser qu'il n'est pas responsable du relevé des compteurs.
  - Les fournisseurs alternatifs doivent expliquer correctement la procédure de changement de fournisseurs, par exemple concernant l'index calculé et les limites de cette procédure.

## La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF :

- de corriger sans délai l'index de bascule de M. J à 9187 m<sup>3</sup> et d'en informer les fournisseurs concernés, X et Y ;
- d'accorder un dédommagement de 50 euros aux consommateurs en compensation des désagréments subis du fait des informations erronées qui leur ont été communiquées et du refus de mettre en œuvre des correctifs pour les consommateurs concernés.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- de corriger la facturation de M. J et Mme R avec un index de résiliation à 9187 m<sup>3</sup> ;
- d'accorder un dédommagement de 50 euros aux consommateurs en compensation des désagréments subis du fait des informations erronées qui leur ont été communiquées et du refus de mettre en œuvre des correctifs pour les consommateurs concernés.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y :

- de corriger la facturation de M. J en prenant en compte comme index de bascule l'index de 9187 m<sup>3</sup> le 1<sup>er</sup> juin 2008.
- d'apporter une réponse sur le fond, sans délai, à la réclamation des consommateurs relative aux prix de leur fourniture.
- de veiller à la transmission aux distributeurs des index auto-relevés fournis par ses nouveaux clients lors de la souscription de leur contrat.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président directeur général de Y, au Directeur de la branche Energie France du fournisseur X, à la Directrice générale du distributeur GrDF, ainsi qu'aux consommateurs.

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

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données, feront l'objet de publications respectant l'anonymat des consommateurs.

Fait à Paris en cinq exemplaires, le 5 mai 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE