

**Recommandation n° 2010-085/PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : SARL J

Fournisseurs : X et Y

Représenté par : M. J

Distributeur : A

Energie : Electricité

**L'examen de la saisine**

M. J a changé de fournisseur le 1<sup>er</sup> novembre 2008. Son précédent fournisseur, X, lui a adressé une facture de résiliation sur la base de l'index de fin 62400 kWh. Cet index a paru cohérent au consommateur au regard de sa facture précédente, datée du 7 octobre 2008, qui était basée sur un relevé effectué en sa présence (62212 kWh). Le nouveau fournisseur, Y, a pris comme index d'ouverture de contrat 60143 kWh. Le consommateur a alors contesté auprès du fournisseur Y cet index et a demandé l'émission d'une facture rectificative sur la base de l'index de clôture retenu par son ancien fournisseur. Le courrier de réclamation et les courriels de M. J sont restés sans réponse jusqu'à la saisine du médiateur.

Le fournisseur Y a précisé dans ses observations que l'index d'ouverture était un index estimé qui lui avait été transmis par le distributeur A. Il a indiqué en outre avoir demandé au distributeur, sur la base de la facture de résiliation du fournisseur X, la modification de l'index d'ouverture, ce que le distributeur a refusé de faire. Il a communiqué ces éléments au consommateur et lui a également précisé que le distributeur étant responsable des données de comptage, ces données ne pouvaient être modifiées par un fournisseur sans l'accord préalable du distributeur.

Le distributeur A a indiqué que le fournisseur Y lui avait transmis le 3 octobre 2008 une demande de changement de fournisseur, avec pour date d'effet le 1<sup>er</sup> novembre 2008, sur la base d'un index calculé. Il a communiqué au médiateur un historique des consommations de M. J et a confirmé l'index de bascule (60143 kWh).

Sollicité, le fournisseur X n'a communiqué ses observations sur le litige ni dans le délai fixé, ni à la date de rédaction de la présente recommandation.

**Les conclusions du médiateur**

Le litige qui s'inscrit dans le cadre d'un changement de fournisseur a pour origine la prise en compte par le précédent fournisseur d'un index de bascule différent de celui transmis par le distributeur.

Le fournisseur X a émis la facture de résiliation de M. J sur la base d'un index de clôture (62400 kWh) différent de celui calculé par le distributeur (60143 kWh). Il s'agit d'un dysfonctionnement car il est clairement prévu dans le cadre de la procédure de changement de fournisseur établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie que c'est le distributeur qui communique aux fournisseurs l'index de bascule. La différence entre ces deux index a occasionné un préjudice pour le consommateur qui s'est retrouvé facturé deux fois de 2257 kWh.

Il appartient donc au fournisseur X de corriger l'index de résiliation qu'il a utilisé en lui substituant l'index communiqué par le distributeur A, ce qui aura pour conséquence de rembourser à M. J les 2257 kWh qui lui ont été facturés à tort, ce qui représente 235 euros TTC.

Le médiateur estime qu'un dédommagement complémentaire de 100 euros TTC pour les désagréments subis, notamment suite au mauvais traitement de sa réclamation, est justifié.

Paradoxalement, l'index de résiliation retenu par le fournisseur X apparaît plus juste que celui qui a été calculé par le distributeur, très sous-estimé. Le calcul d'un index de bascule fiable incombe au distributeur sur la base de l'historique de consommation de l'intéressé. En l'espèce, le distributeur disposait d'un historique de consommation fiable (de plus d'un an) qui aurait dû permettre le calcul d'un index de bascule fiable. Le calcul d'un index de bascule sous-estimé provient donc d'une erreur du distributeur.

En l'espèce, cette erreur n'engendre pas de désagréments pour le consommateur et n'a pas aggravé le litige. Elle aura même pour conséquence, une fois la facturation du fournisseur X corrigée, un gain de 11,75 euros TTC en faveur du consommateur. En effet, une partie de ses consommations antérieures à son changement de fournisseur lui seront facturées au prix de son nouveau fournisseur, légèrement inférieur au prix des consommations de son précédent fournisseur.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser à M. J la somme de 235 euros TTC et de lui accorder en complément un dédommagement de 100 euros TTC.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le(s) distributeur(s) le cas échéant 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 pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 26 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE