



Réf. 480718-208752196/CL

## **Recommandation n° 2009-065**

### **relative à la saisine de Madame D du 6 octobre 2008**

### **concernant un litige avec les fournisseurs X, Y et Z**

#### **La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 6 octobre 2008 par Mme D d'un litige avec ses fournisseurs de gaz et d'électricité, X, Y et Z.

Pour sa fourniture de gaz et d'électricité, Mme D a opté pour le fournisseur X, dans le cadre d'un changement de fournisseur. Les factures de résiliation de ses précédents fournisseurs, affichent des index de clôture surestimés par rapport à ceux relevés sur ses compteurs.

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**

Mme D a souscrit auprès du fournisseur X un contrat de fourniture d'électricité et un contrat de fourniture de gaz dans le cadre d'un changement de fournisseurs. Les factures de résiliation de ses précédents fournisseurs, toutes deux indiquées comme « *basées sur le relevé de [ses] consommations* », mentionnent des index de clôture à la date du 3 juin 2008 (3955 m<sup>3</sup> pour le gaz ; 54683 kWh pour l'électricité) surestimés par rapport à ceux relevés sur ses compteurs à la date du 9 juin (3838 m<sup>3</sup> pour le gaz ; 54086 kWh pour l'électricité).

Considérant ses factures de résiliation erronées et d'un montant trop élevé (125,52 euros TTC pour le gaz et 72,26 euros TTC pour l'électricité) par rapport à ses ressources et au montant habituel de ses prélèvements mensuels (42 euros gaz et électricité confondus), Mme D a fait opposition à leur paiement auprès de sa banque.

A plusieurs reprises, par téléphone et par courrier, Mme D a demandé à ses précédents fournisseurs Y pour le gaz et Z pour l'électricité de corriger ses factures de résiliation à l'aide des index qu'elle avait relevés. Mme D a également contacté en ce sens son nouveau fournisseur X mais ses démarches sont restées sans suite.

Mme D a reçu le 8 juillet 2008 une lettre de relance du fournisseur Z et le 3 décembre 2008 une mise en demeure d'une société de recouvrement pour le compte du fournisseur Y.

## Les observations

Les observations du fournisseur Y sont les suivantes :

- « Conformément aux procédures prévues en cas de changement de fournisseur l'index de bascule entre l'ancien et le nouveau fournisseur est un index calculé par le distributeur. Il peut être fiabilisé, à la demande du nouveau fournisseur par un auto-relevé du client ou par un relevé spécial. »
- « Le problème provient du choix par X d'un index calculé alors qu'il est bien précisé dans les procédures, que cette option présente des imprécisions sujettes à contestations. L'index de switch<sup>1</sup> a été calculé ici en tenant compte de l'historique de consommation du client (1,43 m<sup>3</sup> par jour). Le calcul de l'index de switch est basé sur un prorata temporis entre le dernier relevé et l'historique de consommation. »
- « Lorsqu'un index de switch, et plus largement tout index, est considéré par le distributeur comme « non vu », la mention « basée sur le relevé de vos consommations » n'apparaît plus sur nos factures. Une mention différente de « réel » est alors portée depuis la dernière montée en version de notre système d'information intervenue le 15 décembre 2008. »

Le médiateur a demandé au fournisseur Y s'il utilisait fréquemment l'index auto-relevé par le consommateur pour fiabiliser un index de bascule en tant que fournisseur alternatif d'électricité.

Le fournisseur Y a répondu de la façon suivante :

- « La pratique de l'auto-relevé de fiabilisation n'est pas utilisée fréquemment dans le cadre des changements de fournisseur électricité et gaz naturel lorsque les contrats signés ont une date d'effet à j+2 ou j+3 mois pour des raisons de fraîcheur de l'index transmissible qui pourraient conduire à minimiser les consommations facturées par l'ancien fournisseur. »

Les observations du fournisseur X sont les suivantes :

- GrDF a rejeté les deux demandes effectuées par le fournisseur X en date des 28 et 29 août 2008 tendant à faire corriger l'index de switch de Mme D en alléguant les raisons suivantes :  
« Réclamation ne concernant pas le distributeur » le 29 août 2008,  
« Demande rejetée, pas de redressement suite à un changement de fournisseur » le 8 septembre 2008.
- Le 5 septembre 2008, le distributeur ERDF a de la même façon rejeté la demande de X du 28 août 2008 en précisant « Cette cliente est entrée dans votre périmètre suite à un changement de fournisseur fait sur index calcul. Il s'agit d'une procédure mise en place par la Commission de régulation de l'énergie et acceptée par tous les fournisseurs. Cette procédure précise qu'un index calculé dans cette situation doit être considéré comme un index ferme et qu'aucun redressement ne peut être demandé. »

Les observations du fournisseur Z sont les suivantes :

- « Z n'a fait qu'appliquer la procédure en vigueur (...). L'index de résiliation ayant été surestimé, Madame D se voit devoir une avance de consommation, pour le compte de Z au détriment de son nouveau fournisseur. Sur d'autres dossiers, c'est la situation inverse qui se produit. Z ne souhaite donc pas contrevenir à la réglementation mise en place lors de l'ouverture du marché. »

---

<sup>1</sup> Terme équivalent à « index de bascule »

- « Toutefois compte tenu de la situation actuelle de Madame D, de demandeuse d'emploi, nous consentirions à proposer un échelonnement de sa dette, s'élevant à 97,26 euros TTC, suivant un échéancier à votre convenance. Nous attirons votre attention sur le fait que sa dette est en recouvrement non plus à Z mais dans une société de recouvrement. »

Les observations du distributeur GrDF sont les suivantes :

- Le client a changé de fournisseur le 1<sup>er</sup> juin 2008. Ce dernier a choisi l'option sans déplacement, l'index de changement de fournisseur a donc été calculé sur la base de l'historique du client.
- Le 1<sup>er</sup> août 2008, nous avons relevé le compteur à 3856 m<sup>3</sup>, comme celui-ci est inférieur à l'index de mise en service (3955), nous avons reconduit ce dernier.
- Le 4 février 2009, le compteur a été relevé à 3919 m<sup>3</sup>. Une anomalie a alors été générée dans un état de suivi de relève. L'absence de traitement de cet état a conduit à la prise en compte d'un index calculé par le système d'information (4192).
- les paramètres utilisés pour la détermination d'un index de switch sont basés sur l'historique de consommation mensuel connu au fichier et prennent en compte le nombre de jours entre la date d'émission de la dernière facture et la date de résiliation demandée. Ces mêmes paramètres sont utilisés pour le calcul de factures estimées.
- Dans le cas d'un changement de fournisseur, la fiabilisation de l'historique peut être faite en amont par le fournisseur par une demande de relevé d'index ou à partir d'un auto-relevé du client.

Les observations du distributeur ERDF sont les suivantes :

- « Le 17 avril 2008, un fournisseur transmet une demande de changement de fournisseur sur le portail du distributeur avec une date d'effet au 1<sup>er</sup> juin 2008. L'option de prestation choisie par le fournisseur est « F130B2 - Index calculé ».
- La demande de changement de fournisseur est alors traitée automatiquement par les applications du distributeur et est réalisée sur la base d'un index calculé (54683), conformément aux règles clientèles concertées avec les acteurs du marché (« Procédure de changement de fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels BT < ou = 36kVA » et « Règles et usages du calcul d'estimation de l'acheminement d'énergie pour les clients BT < ou = à 36kVA »).
- Le 29 août 2008, suite à une saisine du médiateur de l'énergie, le nouveau fournisseur de la consommatrice émet une réclamation sur le portail du distributeur afin de demander un flux de redressement car il conteste l'index de changement de fournisseur. Le distributeur répond négativement à la demande en précisant que la demande de changement de fournisseur avait été traitée conformément aux procédures concertées avec les acteurs du marché, sur la base d'un index calculé, le fournisseur n'ayant pas fourni d'index auto-relevé afin de fiabiliser l'index de switch. Le 12 septembre 2009, l'ancien fournisseur de la consommatrice émet une réclamation sur le portail du distributeur afin de contester l'index de résiliation. La même réponse est apportée à la réclamation. »

## Les conclusions du médiateur

Ce litige s'inscrit dans le cadre d'un changement de fournisseur en gaz et en électricité. Trois anomalies en sont à l'origine :

- des index de bascule en électricité et en gaz qui ont été établis, sont très éloignés de la consommation réelle de la consommatrice,
- ces index erronés n'ont pas été corrigés,
- des informations erronées communiquées à la consommatrice qui l'ont induite en erreur.

**Les index de bascule en gaz et en électricité sont éloignés de la consommation réelle de la consommatrice.**

- Les distributeurs GrDF et ERDF ont indiqué que les index de bascule avaient été calculés à partir de l'historique de consommation de l'intéressée. Les éventuelles anomalies (erreur de relevé, absence de relevé pendant une longue période, ...) de l'historique de consommation sont susceptibles d'être répercutées lors de relevé.
- Cet aléa explique l'écart de 600 kWh qu'a constaté la consommatrice entre son index de bascule calculé en électricité et celui relevé sur son compteur, quelques jours plus tard.
- Les index du compteur de gaz de Mme D n'avaient pas été relevés depuis au moins deux ans ce qui peut expliquer l'écart important (117 m3) entre l'index de bascule et celui de son compteur. Près d'un an après son changement de fournisseur, les consommations de gaz de Mme D ne sont toujours pas au niveau de son index de bascule.
- Dans le cas d'espèce, un index auto-relevé comme le prévoit la procédure de changement de fournisseur<sup>2</sup> aurait probablement permis d'atténuer les écarts constatés. Toutefois, dans la mesure où le recours à cette pratique est peu développé, stigmatiser la pratique du seul fournisseur X ne peut être satisfaisant. En particulier, le fournisseur Y qui n'en demande pas « *pour des raisons de fraîcheur de l'index transmissible qui pourraient conduire à minimiser les consommations facturées par l'ancien fournisseur.* » n'est manifestement pas bien placé pour reprocher au fournisseur X de ne pas y avoir recours.
- Comme il l'a déjà indiqué dans sa recommandation n°2009-053, le médiateur considère que les distributeurs ne peuvent rejeter, en cas d'historique de consommation insuffisant ou défaillant, la responsabilité d'un index calculé erroné sur les fournisseurs qui n'auraient pas transmis d'index auto-relevé. Il considère que leur responsabilité est engagée dans ce type de situation, puisqu'ils sont chargés du relevé des compteurs et de la transmission de ces relevés aux fournisseurs. Dans le cas d'espèce, le médiateur considère que le distributeur GrDF est responsable de l'index de bascule erroné.

**La consommatrice n'est pas parvenue à faire rectifier ses index de bascule.**

- A réception de ses factures de résiliation en gaz et en électricité représentant trois fois le montant de ses factures habituelles, Mme D a souhaité faire corriger ses factures pour qu'il soit tenu compte des index lus sur son compteur. Ses réclamations sont restées sans suite, les fournisseurs se renvoyant la responsabilité des corrections à effectuer. Un fournisseur, contacté par Mme D par téléphone lui aurait même indiqué « *ce type de problème ne serait pas arrivé si vous n'aviez pas changé de fournisseur* ».

---

<sup>2</sup> Mise en service- Résiliation Changement de fournisseur pour les clients BT ≤ 36 kVA-26 janvier 2007 « *Le fournisseur a la possibilité de transmettre dans sa demande un auto-relevé contrôlé en temps réel en fonction des possibilités techniques des distributeurs. Cet auto-relevé, une fois validé par le distributeur, sera intégré dans la chronique des index servant au calcul de l'index de changement de fournisseur, sauf présence d'un index réel plus récent à la date de ce calcul.* »

- La correction d'un index de bascule a posteriori n'est pas une possibilité offerte aux fournisseurs, pour des difficultés d'ordre technique. Pour les consommateurs concernés, le changement de fournisseur s'avère une expérience étonnamment coûteuse et décevante quant aux attentes suscitées par l'ouverture des marchés. Le médiateur a déjà pu constater que les fournisseurs alternatifs sont les premiers à pâtir de la situation (cf. recommandation n°2009-053). En effet, les consommateurs concernés, comme Mme D, expriment rapidement le souhait de retourner chez leur précédent fournisseur convaincus que leurs difficultés se trouveront résolues.
- Les conséquences d'un index de bascule erroné sont plus importantes en gaz qu'en électricité :
  - Les index relevés postérieurement à la bascule ne sont pas pris en compte en gaz tant que la consommation relevée sur le compteur n'est pas au moins égale à l'index de bascule, ce qui retarde d'autant la correction de l'anomalie.
  - Dans le cas de Mme D, le distributeur GrDF a effectué un relevé de son compteur de gaz le 4 février 2009. L'index (3919) étant inférieur à l'index de bascule, il a été rejeté et un nouvel index a été calculé (4192) plus élevé, et donc plus absurde, que l'index de bascule. Mme D n'a fort heureusement pas reçu la facture correspondante du fournisseur X, qui a suspendu sa facturation à la suite de la saisine du médiateur.
  - Suivant les principes en vigueur pour l'électricité, l'index relevé par le distributeur depuis l'été 2008 sur le compteur de Mme D a théoriquement dû être pris en compte et transmis au fournisseur X afin de régulariser sa facturation. Mme D n'en a pas été informée compte tenu de la suspension de sa facturation suite à sa saisine.
- Ces dysfonctionnements attestent de la nécessité de permettre, dans certains cas, la correction a posteriori des index de bascule. Dans le cas de Mme D, ces correctifs auraient dû manifestement être apportés en gaz, l'index de bascule représentant près d'une année de facturation. Le médiateur estime que la situation moins critique en électricité aurait pu être corrigée à l'occasion du premier relevé du compteur de la consommatrice.
- Le médiateur considère que les distributeurs devraient faire preuve de plus de souplesse dans la correction des anomalies liées à la procédure de changement de fournisseur. Leur position actuelle, particulièrement rigide, donne le sentiment que la procédure de changement de fournisseur est plus subie qu'accompagnée.

**La consommatrice a été induite en erreur par des mentions erronées sur ses factures de résiliation.**

- Les factures de résiliation des fournisseurs Y et Z reçues par Mme D indiquaient « *Cette facture est basée sur le relevé de votre consommation* ». Cette formulation inappropriée lorsque l'index est calculé, a accru la défiance de la consommatrice. Elle n'a pas retrouvé l'index affiché sur son compteur et a pu penser, à juste titre, que sa facture était erronée.
- La facture du fournisseur Y ajoute que l'index retenu est issu d'un « *Relevé Y* ». Cette mention est également erronée, le relevé du compteur est en effet assuré par le seul distributeur GrDF sous sa responsabilité.
- Sur ces différents points, le fournisseur Y a indiqué au médiateur que *la présentation de ses factures* avait été revue pour ne plus induire de confusion. Le fournisseur Z n'a pas transmis d'observations sur ce point.

## La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur GrDF de corriger sans délai l'index de bascule de Mme D, en tenant compte de ses propres relevés, et d'en informer les fournisseurs concernés, Y et X.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y de corriger la facturation de Mme D à la suite des corrections apportées par le distributeur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X

- de corriger la facturation de Mme D à la suite des corrections apportées par les distributeurs,
- d'accorder des facilités de paiement à Mme D pour régler sa dette sans déséquilibrer son budget.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Z de modifier l'affichage de ses factures de résiliation consécutives à un changement de fournisseur en indiquant que les consommations sont estimées et non basées sur le relevé du compteur.

La présente recommandation est transmise ce jour au Président directeur général de X, au Directeur Energie France du fournisseur Y, au Directeur général adjoint Commerce du fournisseur Z, à la Directrice générale du distributeur GrDF, au Président du directoire du distributeur ERDF, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, les fournisseurs X, Y et Z 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 de la consommatrice.

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE