



Réf. 480718-304020332/MJZ

Recommandation n° 2009-117
relative à la saisine de Madame B et de Monsieur S
du 8 décembre 2008 concernant un litige
avec les fournisseurs X et Y

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 8 décembre 2008 par Madame B et Monsieur S d'un litige avec les fournisseurs de gaz naturel X et Y.

Mme B et M. S ont changé de fournisseur de gaz le 28 août 2008. Ils estiment avoir été surfacturés par X d'une quantité de gaz qu'il n'avait pas encore consommé et avoir été ainsi privé des tarifs plus avantageux de leur nouveau fournisseur sur la quantité de gaz concernée.

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 B et M. S ont choisi pour nouveau fournisseur Y pour leur alimentation en gaz naturel.

La facture de résiliation de leur précédent fournisseur « *basée sur le relevé de [leurs] consommations* », indique un index de clôture à la date du 28 août 2008 (21 446 m³). Les consommateurs estiment que cet index est surestimé par rapport à celui relevé sur leur compteur le 5 septembre 2008 (21192 m³).

A plusieurs reprises par téléphone et par un courrier en date du 8 septembre 2008, Mme B et M. S ont demandé au fournisseur X de corriger l'index de leur facture de résiliation. Cette demande est restée sans suite.

Mme B et M. S s'estiment lésés du fait que cette avance sur leurs consommations à venir leur a été facturée par leur ancien fournisseur à un prix qui est supérieur au prix de leur nouveau fournisseur.

Les observations

Les observations du fournisseur X sur le dossier ont été les suivantes :

- « Les consommateurs ont reçu de la part de leur fournisseur X une lettre explicative en date du 12 décembre 2008,
- 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, », ce qui n'a pas été le cas pour ces consommateurs. X signale que c'est au nouveau fournisseur de suivre le changement du consommateur ».
- Le problème provient du choix d'un index calculé alors qu'il est bien précisé dans les procédures, que cette option présente des imprécisions sujettes à contestation.

Le médiateur a demandé au nouveau fournisseur Y ses observations :

- Le fournisseur Y signale qu'il a pris directement contact avec les consommateurs dès qu'il a reçu la lettre de contestation. Le nouveau fournisseur confirme qu'il a indiqué aux consommateurs qu'ils devaient s'adresser au fournisseur X pour que l'index de résiliation soit revu,
- Y a reçu de la part du distributeur GrDF l'index de bascule à 21 446m³. La facture du 1^{er} décembre 2008 a été établie sur un index estimé par Y. Le 8 décembre 2008, GrDF a transmis à Y l'index de 21 446 (index de bascule) comme étant relevé le 13 novembre 2008, car l'index effectivement relevé n'atteignait pas l'index de bascule et a donc été rejeté par le distributeur GrDF.

Les conclusions du médiateur

- Ce litige s'inscrit dans le cadre d'un changement de fournisseur en gaz naturel et a pour origine un index de bascule (ou « switch ») surestimé. Cet index sert d'index de clôture pour le contrat du précédent fournisseur (X) et d'index d'ouverture pour la facturation du nouveau fournisseur (Y).
- Le médiateur a déjà rencontré des cas similaires (cf. recommandations n°2009-053 et n°2009-69). Ces différents cas ont mis en évidence des défauts d'information du consommateur et les difficultés à faire corriger les factures litigieuses.
- En l'espèce, la surestimation de l'index de bascule est relativement faible puisqu'elle concerne 254 m³ soit 2812 kWh. Le préjudice qui en résulte pour les consommateurs est de deux ordres :
 - avance sur leur consommation future, correspondant à un montant de 115,29 euros TTC, qui représente une avance de trésorerie de quelques mois ;
 - différentiel de prix de 5,76 euros TTC compte tenu de la différence de prix entre leur nouveau et leur ancien fournisseur.
- Le médiateur considère que le préjudice des consommateurs est relativement limité et peut être considéré comme acceptable, dans la mesure où un index de bascule calculé ne peut pas être aussi précis qu'un index relevé. Il incombait au nouveau fournisseur des consommateurs de les informer des conséquences éventuelles, dans un sens comme dans l'autre, d'une procédure de changement de fournisseur fondée sur un index calculé qui ne peut présenter une fiabilité totale. Le fournisseur Y aurait d'ailleurs également pu proposer aux consommateurs de communiquer un index auto-relevé afin de fiabiliser l'index de bascule.

- Le conseil du fournisseur Y à ses nouveaux clients de contester l'index de bascule auprès de leur fournisseur antérieur n'était pas adapté aux procédures en vigueur, qui ne prévoyaient pas la correction a posteriori d'un index de bascule, ce qu'Y ne pouvait ignorer.
- Le médiateur estime qu'il incombe au fournisseur Y de dédommager les consommateurs pour les désagréments subis du fait d'un défaut d'information sur la procédure de changement de fournisseur, qui les a induit en erreur sur l'origine de leur litige, et d'une mauvaise orientation suite à leur réclamation.

La recommandation du médiateur

Le médiateur recommande au fournisseur Y d'accorder 30 euros TTC à Mme B et M. S en dédommagement des désagréments subis du fait d'un défaut d'information sur la procédure de changement de fournisseur.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au fournisseur Y ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, le fournisseur Y informera 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 quatre exemplaires, le 2 juillet 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE