

**Recommandation n° 2010-055/PG**  
**en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : Mlle B

Fournisseur (s) : X, Y  
Distributeur : A  
Energie : Gaz naturel

**L'examen de la saisine**

Mlle B a souscrit un contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur X en juillet 2008. Elle a souhaité changer de fournisseur en avril 2009 et a reçu une facture de résiliation qui met à sa charge une consommation de 15 859 kWh entre le 23 décembre 2008 et le 23 avril 2009 pour un montant de 750 euros TTC. Estimant ce montant trop élevé, Mlle B n'a pas réglé sa facture et a adressé une réclamation à son fournisseur qui est restée sans réponse.

A la suite de la saisine du médiateur le fournisseur a précisé à sa cliente que l'index de résiliation de son contrat avait été transmis par le nouveau fournisseur.

Le distributeur a indiqué au médiateur que l'index de bascule avait été surestimé et qu'il ne sera pas atteint avant le relevé de juin 2010. Le distributeur propose de rectifier manuellement cet index après obtention de l'accord des fournisseurs concernés.

**Les conclusions du médiateur**

Ce litige a pour origine un index de bascule surestimé qui représente une avance de plus d'une année de consommations.

Le calcul d'un index de bascule fiable incombe au distributeur. Afin de remplir cette mission avec diligence, le distributeur aurait dû alerter le fournisseur sur l'absence d'historique de consommations suffisant (moins d'une année de consommation) en vue d'obtenir un auto-relevé. Dans le cas de Mlle B, le distributeur s'est contenté de calculer l'index de bascule à partir de la consommation annuelle de référence de la consommatrice (CAR) qui était en l'occurrence très surestimée (29700 kWh). Cette donnée, qui a pu être établie par le fournisseur antérieur de Mlle B, manque parfois de fiabilité comme a pu le constater le médiateur dans de précédents dossiers.

La correction manuelle a posteriori de l'index de bascule proposée par le distributeur est une solution satisfaisante à laquelle ni le nouveau fournisseur ni le précédent ne devraient s'opposer.

Le médiateur relève que le fournisseur X n'avait pas répondu à la réclamation de la consommatrice avant la saisine du médiateur et qu'il a laissé croire, dans une réponse écrite postérieure, que l'index de bascule était fourni par le nouveau fournisseur. Cette posture a retardé la mise en œuvre d'une solution rapide pour la consommatrice qui devra s'acquitter de dix mois de consommation chez son nouveau fournisseur. Dans sa réponse au médiateur, le fournisseur X a remarqué que l'index de bascule était de la responsabilité du nouveau fournisseur, ce qui révèle une méconnaissance des procédures en vigueur dans le cadre de l'ouverture des marchés. En outre, il est vraisemblable ici que le fournisseur X soit responsable de la surestimation de l'index de bascule, compte tenu de la CAR surestimée qu'il a communiquée au distributeur A lors de la mise en service de la consommatrice.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur recommande au distributeur de transmettre un index corrigé au fournisseur X ainsi qu'au nouveau fournisseur de Mlle B et d'accorder un geste commercial de 25 euros TTC à la consommatrice en dédommagement des conséquences du calcul d'un index de bascule erroné.

Le médiateur recommande au fournisseur X de revoir sa facture de résiliation en conséquence et d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC à la consommatrice en raison de l'absence de réponse à sa réclamation, des informations erronées qui lui ont été communiquées et du manque de diligence pour faire aboutir une solution rapide.

En outre le médiateur considère que l'erreur sur l'index de bascule et les informations erronées communiquées à Mlle B ont porté préjudice au fournisseur Y, qui devrait normalement être dédommagé par le fournisseur X et le distributeur A.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 2007-1504, le (s) fournisseur (s) et le distributeur 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 23 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE