



Réf. 480718-424655863/JC

**Recommandation n°2009-187**  
**relative à la saisine de Madame B du 22 décembre 2008**  
**concernant un litige avec les fournisseurs X et Y**

**La saisine**

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 22 décembre 2008 par Madame B concernant un litige avec les fournisseurs X et Y.

A la suite de son changement de fournisseur, Mme B conteste la facture de résiliation établie par son ancien fournisseur de gaz naturel à partir d'un index de bascule supérieur à celui lu sur son 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**

Jusqu'au 28 juillet 2008, Mme B était titulaire d'un contrat de fourniture de gaz naturel chez le fournisseur Y.

Le nouveau contrat de fourniture de gaz naturel souscrit par Mme B auprès du fournisseur X a pris effet le 29 juillet 2008. Simultanément, son contrat chez le fournisseur Y a été résilié entraînant l'émission d'une facture de résiliation établie à partir d'un index de clôture de **16636 m<sup>3</sup>**. Mme B a contesté cet index étant donné qu'il était très supérieur à celui lu sur son compteur.

Le 12 août 2008, Mme B a écrit au fournisseur X afin de savoir quelle était la procédure à suivre pour corriger l'erreur d'index commise par son ancien fournisseur.

Le 20 août 2008, le fournisseur X a répondu à Mme B par un courrier laconique qui n'a pas répondu à sa demande. Mme B a saisi le 13 octobre 2008 la Direction Régionale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes d'Aquitaine (DRCCRF) afin de l'aider à résoudre son litige.

Le 23 octobre 2008, la DRCCRF lui a conseillé de compléter sa réclamation par un constat d'huissier indiquant l'index de son compteur et de l'adresser aux fournisseurs Y et X.

Le 29 octobre 2008, l'huissier mandaté par Mme B a constaté que son compteur affichait **16316 m<sup>3</sup>**, alors que l'index de sa facture de résiliation en date du 29 juillet 2008 était de **16636 m<sup>3</sup>**. Mme B a transmis ce constat d'huissier en recommandé aux fournisseurs X et Y.

Le 6 novembre 2008, le fournisseur X lui a répondu que sa demande avait été transmise au service concerné qui devait la contacter dans les meilleurs délais, ce qui n'a jamais été fait selon Mme B.

Le 11 novembre 2008, le fournisseur Y lui a répondu par écrit que « *lors d'un changement de fournisseur, le nouveau fournisseur estime le relevé au moment du passage du contrat chez ce dernier* » et que, par conséquent, la correction de cet index serait réalisée par ce dernier au moment du relevé annuel de son compteur.

## **Les observations**

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations des fournisseurs X et Y en date du 28 janvier 2009 et du distributeur GrDF en date du 21 juillet 2009.

Le 12 février 2009, le fournisseur Y a déclaré au médiateur national de l'énergie que le 29 juillet 2009, il avait pris en compte pour établir la facture de résiliation de Mme B l'index calculé par le distributeur GrDF.

Le fournisseur Y a invité Mme B à se retourner vers son nouveau fournisseur afin qu'il porte réclamation auprès du distributeur GrDF pour obtenir la rectification de l'index bascule litigieux et a précisé que dès réception de cette rectification, il mettrait à jour la facturation de Mme B.

Le 18 février 2009, le fournisseur X a indiqué que le contrat de Mme B avait été activé sur la base d'un index calculé par le distributeur GrDF et qu'une régularisation des consommations interviendrait à réception d'un relevé réel du compteur. Le fournisseur X a proposé pour résoudre le litige d'annuler toutes les consommations facturées à Mme B entre le 29 juillet 2008 et le 29 janvier 2009 soit 830 m<sup>3</sup> pour un montant de 408,85 euros TTC, puis de la refacturer sur la même période en prenant en compte l'ensemble des informations à sa disposition, soit une consommation de 151 m<sup>3</sup> pour un montant de 74,28 euros TTC.

Le 30 juillet 2009, le distributeur GrDF a précisé au médiateur national de l'énergie que la demande de changement de fournisseur du 8 juillet 2008 avait fait l'objet d'un traitement automatique le 29 juillet 2008 sur la base d'un index calculé et a signalé que les procédures en vigueur au moment de cette demande ne permettaient pas de revenir sur cet index calculé. En outre, le distributeur GrDF a souligné que lors de la résiliation du contrat de Mme B auprès du fournisseur X en date du 12 février 2009, il avait pris en compte un index proche de sa consommation réelle, ce qui a eu pour effet de régulariser sa situation.

Le 17 février 2009, Mme B a résilié son contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur X pour souscrire un contrat chez un autre fournisseur avec une mise en service sur index auto-relevé de 16717 m<sup>3</sup>.

## **Les conclusions du médiateur**

- Le litige a pour origine une incompréhension par la consommatrice des modalités pratiques de la procédure de changement de fournisseur, qui s'est transformée en litige en raison du traitement inapproprié de sa réclamation par son ancien et son nouveau fournisseur.

### **La procédure de changement de fournisseur repose sur un index de bascule estimé**

- Le distributeur GrDF a indiqué au médiateur national de l'énergie que l'index de bascule avait été calculé à partir de l'historique de consommations de Mme B conformément à la procédure de changement de fournisseur<sup>1</sup> établie sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Cet index est communiqué au nouveau et à l'ancien fournisseur afin qu'il serve de référence commune pour la facture de résiliation et la nouvelle facturation, ce qui garantit que le consommateur ne paye pas deux fois ses consommations. Sauf dysfonctionnement ou anomalie, cet index calculé est assez proche de l'index lu sur le compteur.
- Dans le cas de Mme B, le distributeur GrDF a estimé cet index de bascule comme étant égal à 16636 m<sup>3</sup>. L'huissier, diligenté par Mme B suite au conseil de la DRCCRF a attesté que le compteur de la consommatrice affichait 16316 m<sup>3</sup> au 29 octobre 2008, soit un écart de 320 m<sup>3</sup> par rapport à l'index de bascule retenu 3 mois auparavant, correspondant à une facturation de 120 euros environ.
- L'évaluation de l'index de bascule par le distributeur GrDF a été convenablement réalisée eu égard au peu d'écart entre cette évaluation et la consommation réelle de Mme B. Il ressort en effet que :
  - l'écart entre l'index calculé et l'index relevé correspond à 16% de sa consommation annuelle ;
  - sur la période de mai 2007 à juillet 2007, soit la même période que la période calculée pour établir l'index de bascule, Mme B avait consommé 458 m<sup>3</sup> soit une consommation plus importante que celle qui a été estimée.
- L'index de bascule ne comporte pas d'écart manifeste, le médiateur national de l'énergie estime donc qu'il a été correctement établi mais que le litige aurait pu être évité si le nouveau comme l'ancien fournisseur avaient convenablement expliqué le mode de calcul de cet index.

### **La réclamation de la consommatrice n'a pas été traitée convenablement ce qui l'a obligée à des démarches excessives**

- A la réception de sa facture de résiliation, Mme B a contesté l'index de bascule pris en compte et a souhaité la faire corriger pour qu'il soit tenu compte de l'index lu sur son compteur.
- Ses réclamations auprès de son ancien et de son nouveau fournisseur sont restées sans suite, ces derniers se renvoyant la responsabilité des corrections à effectuer.
- Bien que l'index de bascule ait été a priori convenablement calculé par le distributeur GrDF, les réponses peu claires données à Mme B sont à l'origine d'une part de démarches excessives entreprises par elle et d'autre part de son nouveau changement de fournisseur en février 2009.
- Le médiateur national de l'énergie estime que ces désagréments incombent principalement au fournisseur Y.
- Par son courrier du 11 novembre 2008, le fournisseur Y a en effet indiqué à la consommatrice que c'était le fournisseur X qui avait estimé l'index de bascule lors de son changement de fournisseur. Le médiateur national de l'énergie estime que le fournisseur Y a donné une fausse information à la consommatrice de nature à porter atteinte sur son concurrent.

---

<sup>1</sup> Procédure de changement de fournisseur - V3 du 28 janvier 2008

- En outre, la facture de résiliation du fournisseur Y reçue par Mme B indiquait « *cette facture est basée sur le relevé de vos consommations* ». 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 que sa facture était erronée. Une anomalie similaire a déjà été constatée dans des précédentes recommandations<sup>2</sup>.
- La décision de la consommatrice de changer à nouveau de fournisseur n'est d'ailleurs sans doute pas totalement étrangère à ces informations erronées qui lui ont été communiquées.
- Le médiateur estime donc logique que la consommatrice soit dédommée par le fournisseur Y des désagréments subis dans cette affaire et des frais engagés et en particulier les frais d'huissier qu'elle a dû acquitter.
- D'autre part, bien que n'étant pas responsable de la situation dont se plaint la consommatrice, le fournisseur X n'a pas apporté de réponses claires à sa requête dans les différents courriers qu'elle lui a adressés et le service qui devait la contacter pour tenter de résoudre le litige ne l'a jamais fait. Par conséquent, Le médiateur considère que la consommatrice doit être dédommée à hauteur de 25 euros TTC pour le mauvais traitement de sa réclamation désagréments entraînés par ce délai de traitement anormal de sa réclamation.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y de verser à la consommatrice la somme de 97 euros TTC pour les frais engagés, en particulier pour les frais d'huissier.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser 25 euros TTC à la consommatrice pour le mauvais traitement de sa réclamation.

La présente recommandation est transmise ce jour à la Directrice générale de GrDF, au fournisseur Y, au fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y et le fournisseur X 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 cinq exemplaires, le 29 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

---

<sup>2</sup> Recommandation n° 2009-065 et n° 2009-069