



Le médiateur
national
de l'énergie

Réf. : S2009-0418/CL

Recommandation n° 2009-188

relative à la saisine de Mademoiselle L. du 16 février 2009

concernant un litige avec les fournisseurs X et Y

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 16 février 2009 par Mademoiselle L. d'un litige avec ses fournisseurs de gaz naturel X et Y.

A la suite de son changement de fournisseur, la consommatrice a reçu une facture de résiliation de son précédent fournisseur qui affiche un index de clôture surestimé par rapport à celui relevé 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

A la suite de son changement de fournisseur, Mlle L. a reçu une facture de résiliation du fournisseur X présentée comme « *basée sur le relevé de [ses] consommations* » qui affiche un index de 1447 m³ à la date du 19 septembre 2008, très supérieur à celui lu sur son compteur le 26 septembre 2008 (280 m³).

Pour faire corriger sa facture sur la base d'un nouveau relevé, Mlle L. a passé plusieurs appels au service clientèle du fournisseur X et lui a adressé, trois réclamations écrites, dont deux en recommandé, entre septembre et janvier 2009.

Mlle L. a reçu une réponse du fournisseur X le 21 février 2009 indiquant que « *L'index de mise en service chez votre nouveau fournisseur est un relevé estimé par le distributeur, (ce changement n'engendre aucune intervention technique). Cet index de changement de fournisseur devient par conséquent l'index de résiliation chez votre ancien commercialisateur (X).* »°

La consommatrice n'a pas réglé la facture litigieuse qui s'élève à 616,19 euros TTC et a fait opposition au prélèvement du fournisseur X.

Les observations

Le médiateur national de l'énergie a sollicité les observations du fournisseur X et du distributeur A le 10 avril 2009.

Le fournisseur X a indiqué le 4 mai 2009 que seul le nouveau fournisseur est en capacité de demander la rectification du relevé au distributeur. Il ajoute qu'un courrier en ce sens a été adressé à Mlle L. le 30 avril 2009.

Le 21 avril 2009, le distributeur A a transmis un tableau des index relevés sur le compteur de Mlle L. entre le 22 janvier 2008, date de sa mise en service et le 13 novembre suivant. Il en ressort que l'index de changement de fournisseur a été estimé à 1447 m³. Le 13 novembre 2008, un index a été relevé à 304 m³ mais il a été écarté au profit de l'index de bascule.

Interrogé sur l'origine de l'index de bascule, le distributeur a précisé que le fournisseur X avait déclaré une Consommation Annuelle de Référence (CAR) supérieure à 30 000 kWh/an pour Mlle L. qui s'est alors vu attribuer un historique de consommation égal à l'historique moyen local des gros clients soit dans le cas présent 97330 kWh/an. Le distributeur a ajouté que la Consommation Annuelle de Référence avait été corrigée et était actuellement de 17490 kWh/an. Il propose de transmettre à l'ancien fournisseur de la consommatrice et à son actuel fournisseur des flux de données permettant de revoir leur facturation sur la base d'un index de bascule de 280 m³. Le distributeur opérera ces corrections de façon manuelle le temps que son système d'information intègre les nouvelles procédures correctives qui ont été définies dans le cadre de la concertation sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie.

Le 2 octobre 2009, le médiateur a demandé au fournisseur X de communiquer pour le 12 octobre suivant des précisions sur l'enregistrement d'une CAR supérieure à 30 000 kWh/an pour le contrat de Mlle L. et de justifier les frais de résiliation facturés à la consommatrice pour un montant de 34,99 euros TTC. N'ayant pas reçu de réponse, le médiateur a relancé le fournisseur le 15 octobre qui lui a transmis les éléments suivants le 16 octobre 2009 :

- « *Le 21 janvier 2008, notre cliente, Madame Fatima L., a souscrit notre nouvelle offre de marché « Gaz naturel prix fixe 2 ans » basée sur une consommation annuelle estimée de 12000 kWh »*
- « *Aucun élément ne permet de confirmer que nous avons transmis au distributeur une CAR supérieure à 30 000 kWh par an. »*
- « *A titre tout à fait exceptionnel un abattement de la consommation de Mlle L. a été effectué sur la base de 280 m³ et les frais de résiliation lui sont offerts. »*
- « *Une facture rectificative d'un montant de 220,72 euros TTC a été émise. Cette somme sera versée sur le compte bancaire de la cliente le 30 octobre prochain. »*

Le fournisseur a ajouté que les frais de résiliation étaient appliqués en conformité avec les conditions générales de vente, en cas de résiliation anticipée pour les contrats à prix de marché, sauf en cas de motifs légitimes.

Les conclusions du médiateur

- Ce litige a pour origine une facture de résiliation très surévaluée reçue par la consommatrice à la suite de son changement de fournisseur et l'impossibilité de faire rectifier cette facture.
- Le médiateur note que le calcul de l'index de bascule n'a pas été convenablement réalisé. Cet index représente en effet une avance d'environ six mois de consommations.

- Le médiateur constate les explications divergentes du fournisseur et du distributeur concernant l'origine de la CAR^[1] qui a donné lieu au calcul d'un index de bascule erroné. Le médiateur estime cependant peu crédible l'affirmation du fournisseur X selon laquelle il n'aurait pas transmis au distributeur une CAR erronée. En effet, dans une précédente saisine, le médiateur a déjà constaté des erreurs de CAR similaires provenant de ce fournisseur qui ont donné lieu à des demandes de correction en masse comme cela semble s'être produit ici (cf. recommandation n°2009-053). En tout état de cause, dans le cas présent, une CAR à 30 000 kWh ou à 17 490 kWh (après correctifs) aurait de toute façon conduit au calcul d'un index de bascule très surestimé par rapport à la consommation de Mlle L. qui se situe autour de 6000 kWh par an.
- La position du fournisseur X est d'autant plus surprenante qu'il avait de son côté évalué la consommation de Mlle L. à 12 000 kWh/an. Cet indicateur aurait seulement atténué l'écart entre l'index de bascule et la consommation réelle de Mlle L. mais il n'a apparemment pas été transmis au distributeur.
- Le médiateur a déjà souligné dans une précédente recommandation les lourds désagréments qui résultent inmanquablement pour les fournisseurs et les consommateurs du calcul d'un index de bascule erroné. (cf. recommandation n°2009-053). Il est donc important que ces index puissent être corrigés en cas d'erreur manifeste.
- La solution proposée par le distributeur A présente l'avantage de remplacer l'actuelle facture de résiliation par une nouvelle facture fondée sur la consommation réelle de Mlle L. (280 m³). Cette solution paraît satisfaisante car l'actuel fournisseur de la consommatrice pourra ainsi faire débiter sa facturation à partir de ce nouvel index. A cet égard, la solution proposée par le fournisseur X ne semble pas suffisamment précise. Elle n'indique pas si des corrections seront apportées à la facture de Mlle L. De plus, il n'apparaît pas très pertinent de rembourser par chèque Mlle L. d'une somme qu'elle n'a pas réglée à ce jour.
- Concernant les frais de résiliation, le fournisseur a proposé de les annuler à la suite d'une demande de précision du médiateur qui n'avait cependant pas été saisie de cette question par la consommatrice.
- Le droit communautaire a posé un principe selon lequel le changement de fournisseur doit être gratuit pour les consommateurs. Ce principe est inscrit dans l'annexe A de la directive 2003/54/CE concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et est repris par la directive 2009-72 qui abroge et remplace la directive de 2003 car il s'agit en effet d'un principe essentiel visant à garantir la bonne fluidité du marché.
- Le législateur français a transposé ce principe dans le Code de la consommation sous l'article L121-89 qui admet la facturation de frais de résiliation sous des conditions très restrictives : « *Le fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, directement ou par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés. Aucun autre frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur* ».
- Or, ces frais ne sont justifiés par le fournisseur X ni dans ses conditions générales de vente ni dans les observations transmises au médiateur. Le fournisseur s'est en effet contenté de laisser entendre qu'une offre prématurément résiliée aurait pour lui un coût économique. Ce propos n'a été assorti d'aucune démonstration sur l'origine et le montant des coûts associés à la résiliation de ce type de contrat. Le médiateur est donc satisfait de voir ses frais annulés sur la facturation de Mlle L.

^[1] Conformément aux procédures de changement de fournisseur le recours à la CAR est possible lorsque l'historique de consommation n'est pas suffisamment documenté comme c'est ici le cas, Mlle L. n'étant dans son logement que depuis 9 mois.

- La mention « *Cette facture est basée sur le relevé de votre consommation* » portée sur la facture de résiliation de Mlle L. est inadaptée s'agissant d'une facture de résiliation consécutive à un changement de fournisseur. Le médiateur a déjà eu l'occasion de recueillir les observations du fournisseur X sur ce point (cf. recommandation n°2009-065) qui s'est engagé à ce que ce type de formulation ne soit plus en vigueur à partir de décembre 2008.
- Compte tenu de l'ensemble des désagréments rencontrés par Mlle L. et des démarches qu'elle a dû entreprendre (appels, courriers recommandés, frais d'opposition) le médiateur estime qu'un dédommagement est justifié. Il doit être mis à la charge du fournisseur et du distributeur qui semblent avoir pris une part de responsabilité commune dans l'établissement du calcul de l'index de bascule erroné de Mlle L.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A :

- d'adresser les flux d'informations pertinentes pour que le changement de fournisseur puisse s'opérer au niveau de l'index 280 m³ comme proposé,

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- d'annuler sa facture de résiliation et de la remplacer par une nouvelle facture sur la base d'un index de clôture à 280 m³,
- d'accorder 50 euros TTC à la consommatrice compte tenu des désagréments rencontrés à la suite des erreurs de CAR enregistrées,
- de rembourser comme il s'y est engagé les frais de résiliation facturés pour un montant de 35 euros TTC.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y d'annuler la facturation émise et de la remplacer par une facturation qui prenne en compte l'index 280 m³ comme index de départ.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au fournisseur Y, au distributeur A, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, les fournisseurs X, Y et le distributeur A 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 4 novembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE