

Recommandation n° 2009-267/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : M. S

Fournisseur (s) : X, Y
Distributeur : A

L'examen de la saisine

M. S a choisi pour nouveau fournisseur de gaz X. La facture de résiliation émise par son précédent fournisseur Y est basée sur un index de résiliation de 934 m³ à la date du 1^{er} août 2008, plus élevé que celui lu sur son compteur à cette date (622 m³). M. S conteste cette facture et ses demandes de rectification adressées par courrier auprès des fournisseurs X et Y n'ont pas abouti. Le dossier de M. S comporte le contrat de fourniture avec le fournisseur X qui mentionne un index auto-relevé de 614 m³ à la date du 21 avril 2008.

A la suite de la saisine du médiateur, le distributeur a précisé avoir calculé l'index de bascule (934 m³) sans avoir été informé par le fournisseur X de l'index auto-relevé par le consommateur. Le fournisseur X a pour sa part indiqué que « *le contrat avait débuté sur la base d'un index estimé par le distributeur A* ». Il a ajouté que le compteur avait atteint 934 m³ vers le 1^{er} décembre 2008, soit quatre mois après le changement de fournisseur.

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine un index de bascule surestimé. Il s'agit d'une réclamation courante, qui est la conséquence du choix des acteurs de marché de réaliser les changements de fournisseurs sur la base de relevés de compteurs calculés et non relevés.

L'index de bascule surestimé a donné lieu à l'émission d'une facture de résiliation représentant une avance de quatre mois de consommation. Cette facture a été réglée par le consommateur. Le contrat de fourniture du fournisseur X a débuté sur la base du même index. Il n'y a donc pas eu de double facturation au détriment du consommateur.

L'index de bascule est en principe calculé par le distributeur sur la base de l'historique de consommation de l'intéressé. Le distributeur A disposait ici d'un historique de référence supérieur à une année pleine pour effectuer convenablement ce calcul. Or, l'index de bascule qui a été calculé dépasse de 30 % celui qui aurait dû être défini par référence à l'historique de l'année antérieure. La surestimation de l'index contesté provient par conséquent d'un calcul erroné dont la responsabilité incombe au distributeur.

Un index auto-relevé, destiné à affiner le calcul de l'index de bascule avait été recueilli auprès du consommateur par le fournisseur quatre mois avant la date de changement de fournisseur. Mais faute d'avoir été transmis au distributeur, il n'a pas été exploité et le calcul n'a pu être affiné. Toutefois, comme a déjà pu le souligner le médiateur, le recours à l'auto-relevé n'a d'autre finalité que de rendre plus précise l'estimation de l'index de bascule. Cette pratique, au demeurant facultative d'après les procédures en vigueur, ne saurait en aucun cas se substituer ou amoindrir la responsabilité du distributeur dans le calcul d'un index de bascule en cohérence avec l'historique de consommation.

Le médiateur considère cependant que le fait pour le fournisseur d'avoir recueilli un index auto-relevé sans le transmettre, a privé le consommateur de la chance d'obtenir un index plus fiable. Cette défaillance du fournisseur doit faire l'objet d'un dédommagement.

L'index 934 m³ a été atteint en décembre 2008. La correction de la facture en cause est donc devenue aujourd'hui sans objet. Cependant, les désagréments qui ont résulté de cette anomalie doivent donner lieu à un dédommagement au profit du consommateur. Pour l'évaluer, il faut en outre tenir compte du

préjudice pécuniaire né de la différence du prix du kWh entre le fournisseur X et Y pour les 300 m³ facturés en trop par ce dernier. Le consommateur a été lésé ici d'environ 18 euros. Par ailleurs, le courrier du fournisseur Y du 27 novembre 2008 laissant entendre que l'index de résiliation provenait du nouveau fournisseur a accru la confusion du consommateur qui a pu penser que l'initiative de la correction revenait au seul fournisseur X.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A d'accorder la somme de 50 euros TTC au consommateur en dédommagement des conséquences du calcul erroné de l'index de bascule. Il recommande au fournisseur X d'accorder au consommateur un dédommagement de 25 euros TTC pour ne pas avoir transmis au distributeur l'index auto-relevé qu'il avait recueilli et au fournisseur Y d'accorder un dédommagement de 25 euros TTC au consommateur en raison des informations erronées transmises au consommateur.

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 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 31 décembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE