

**Recommandation n° 2010-074
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : L.
Département : 31

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

L'examen de la saisine

A la suite de son changement de fournisseur qui a pris effet le 5 août 2008, Mme L. a reçu une facture de mise en service de son nouveau fournisseur fondée sur un index de départ qui dépasse de plus de 650 m³ celui lu sur son compteur. Mme L. a entrepris diverses démarches pour obtenir un rectificatif de sa facture et évalue les frais engagés à 56 euros (35 euros : frais téléphoniques, 10 euros : frais postaux, 11 euros : frais d'opposition). Elle entend en être dédommée. Ses réclamations auprès de son nouveau fournisseur sont toutefois restées sans suite. Elle dénonce en outre l'application de frais pour relevé spécial (28,10 euros TTC) que son fournisseur s'était engagé à prendre à sa charge en vue de corriger sa facture.

Dans ses observations au médiateur, le fournisseur X. a souligné que l'index issu du relevé spécial du 16 février 2009, six mois après le changement de fournisseur, n'avait pas atteint la valeur de l'index de départ. Il a souligné qu'il procéderait si nécessaire à la régularisation des consommations après transmission d'un auto-relevé et rembourserait 50,13 euros TTC à la consommatrice au titre des frais engagés et des désagréments subis. Le distributeur a précisé au médiateur qu'en application des procédures en vigueur à l'époque des faits, l'index relevé (spécialement le 16 février 2009 n'a pu être pris en compte car il était inférieur à l'index de bascule.

Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine le calcul d'un index de bascule surestimé représentant environ six mois de consommations. Cet index erroné n'a pas été corrigé ce qui a imposé à la consommatrice le règlement d'une avance de consommation pour un montant de 330 euros TTC environ.

Le calcul d'un index de bascule fiable relève de la responsabilité du distributeur. Dans le cas de Mme L., l'index de bascule calculé par le distributeur imputait une consommation presque deux fois plus importante pour une période sans chauffage (10 000 kWh entre février et août 2008) que pour une période hivernale (seulement 5900 kWh, entre octobre 2007 et février 2008). Le médiateur estime dans ces conditions que le distributeur a commis une erreur de calcul manifeste qui doit faire l'objet d'un dédommagement de la consommatrice compte tenu des désagréments qui en ont résulté.

Le médiateur a notamment calculé que les niveaux de prix différents des consommations entre le précédent et le nouveau fournisseur avaient été à l'origine d'un surcoût d'environ 5 euros TTC pour la consommatrice.

Le relevé spécial réalisé par le distributeur le 16 février 2009 à la demande du fournisseur n'a pas été pris en compte par le distributeur en raison des contraintes de son système d'information. Il est donc tout à fait anormal que cette prestation ait été facturée et elle doit être remboursée.

Le médiateur a constaté que le fournisseur X, bien qu'il ait commandé un relevé spécial, n'avait pas répondu par écrit aux courriers de réclamation de la consommatrice, ce qui doit donner lieu à dédommagement.

L'index de bascule calculé a vraisemblablement été rattrapé aujourd'hui à la suite du relevé d'août 2009. La correction d'un tel index est donc devenue sans objet. Toutefois le médiateur estime que le calcul d'un index inadéquat a causé un préjudice au fournisseur X. qui pourrait justifier dédommagement de la part du distributeur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de dédommager la consommatrice à hauteur de 50 euros TTC pour les désagréments subis à la suite du calcul erroné de l'index de bascule et de prendre à sa charge le coût du relevé spécial.

Le médiateur national de l'énergie considère que le dédommagement de 50 euros TTC proposé par le fournisseur X est satisfaisant compte tenu de l'absence de réponse à la réclamation de la consommatrice.

Le médiateur estime qu'un dédommagement du fournisseur X. par le distributeur A pour les coûts de gestion engendrés par les anomalies de calcul de l'index de bascule serait fondé.

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 26 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE