

Paris, le 13 février 2013

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0198

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la contestation de la facture de résiliation du 12 août 2012 d'un montant de 303,21 euros TTC émise à la suite d'un changement de fournisseur, de X vers Y. Vous contestez l'index en gaz calculé par le distributeur A (6 351 m³).

J'ai analysé votre dossier ainsi que les explications que le fournisseur X vous a adressées par courrier du 31 octobre 2012. Celles-ci me paraissent satisfaisantes pour les motifs suivants :

- Il vous a apporté des explications circonstanciées sur la procédure de changement de fournisseur. A ce titre, je vous confirme que lors d'un changement de fournisseur, le compteur n'est pas relevé mais l'index est estimé par le distributeur : il s'agit d'une disposition concertée entre l'ensemble des acteurs du marché, qui évite le coût d'un relevé de compteur. L'index est communiqué au nouveau et à l'ancien fournisseur, de sorte que le consommateur ne soit pas facturé deux fois pour la même consommation.

Dans votre cas, l'index retenu pour le gaz lors du changement de fournisseur (reporté sur la facture de résiliation du fournisseur X et sur la facture de mise en service du fournisseur Y du 23 août 2012) a été calculé par le distributeur A à 6 351 m³. Cet index était légèrement surestimé par rapport à celui que vous avez relevé le 31 août 2012 (6 019 m³).

Toutefois, les consommations facturées en trop par votre ancien fournisseur ont dû faire l'objet d'une régularisation par votre nouveau fournisseur lors du relevé de compteur qui a suivi votre changement de fournisseur. Compte tenu de la mensualisation de vos paiements, la régularisation apparaîtra sur la facture annuelle éditée par le fournisseur Y, prévue courant 2013. Comme indiqué par téléphone par l'un de mes collaborateurs, la solution pour obtenir une régularisation plus rapide était d'interrompre la mensualisation de vos paiements et de passer à un rythme de facturation bimestriel, ce que vous n'avez pas souhaité.

Toutefois, j'ai constaté qu'aucune réponse n'avait été apportée à votre courrier de réclamation du 30 août 2012. Par conséquent, à la demande de mes services, le fournisseur X a accepté de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour compenser les désagréments subis (démarches effectuées, traitement de la réclamation). Il m'a indiqué qu'une nouvelle facture de résiliation serait éditée d'un montant de 525,68 euros TTC, déduction faite du dédommagement de 25 euros TTC. Enfin, il a également accepté de mettre en place un échéancier de paiement concernant le solde à régler de 259,96 euros TTC, à ce jour.

Page 1 sur 2

Je vous recommande, en conséquence, d'accepter cette proposition et de régler auprès du fournisseur X le solde à régler de 259,96 euros TTC.

Enfin, j'ai constaté que la mention « relève à la mise en service du compteur », présente en face de l'index de départ de la facture de mise en service du fournisseur Y, était erronée dans la mesure où il s'agit d'un index calculé par le distributeur. Par conséquent, je lui recommande de mettre un terme à cette anomalie sur les factures de mise en service qu'il émet à la suite d'un changement de fournisseur sur index calculé.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose au fournisseur X.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y et m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville