

Paris, le 2 avril 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0522

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Ce litige concerne la consommation de gaz naturel facturée par votre ancien fournisseur, X, pour votre résidence principale située au XXXX, à XXXX.

Le 15 mars 2010, vous avez changé de fournisseur de gaz, en devenant cliente du fournisseur Y. A cette occasion, le distributeur A a estimé l'index de changement de fournisseur à 658 m³.

A la suite de la réception de la facture de résiliation du 19 mars 2012, émise par le fournisseur X, d'un montant de 357,96 euros TTC et basée sur l'index de résiliation de 658 m³, vous l'avez contestée. Vous avez adressé une réclamation au fournisseur X en lui indiquant que l'index que vous aviez relevé lors de la souscription de votre contrat avec le fournisseur Y était de 293 m³.

Le fournisseur X a alors transmis une réclamation au distributeur A afin de solliciter un redressement pour votre Point de comptage et d'estimation (PCE, c'est-à-dire la référence technique de votre compteur). Celui-ci n'a pas accepté cette demande et a souhaité que le fournisseur X lui adresse une copie de « *l'état des lieux* ». Insatisfaite, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur X dans le cadre de la procédure de « *deuxième chance* » que j'ai mise en place. Celui-ci s'était d'abord engagé à vous apporter une réponse dans un délai de trois semaines, ce qu'il n'a pas fait.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X, le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexes).

Le distributeur A m'a indiqué que le 15 février 2010, le fournisseur Y lui avait transmis « *une demande de mise en service avec option « index calculé » et présentant un auto-relevé de fiabilisation de 657 m³* ». Le 15 mars 2010, la prestation a été effectuée à l'index estimé par le distributeur A (soit 658 m³). Il a également indiqué que l'index avait été transmis aux fournisseurs X et Y et « *que le changement de fournisseur a été soldé par couplages, c'est-à-dire sans action de [sa] part avec un index calculé à 658 m³* ».

Page 1 sur 3

Je constate que la procédure de changement de fournisseur, rappelée à l'article 3-4 des conditions générales de vente (CGV) du fournisseur Y et à l'article 8.1 des CGV du fournisseur X, définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹, a été respectée par le distributeur A. Cette procédure prévoit en effet qu'à défaut de relevé spécial du compteur demandé par le nouveau fournisseur, l'index de changement de fournisseur est calculé par le distributeur, en tenant compte le cas échéant, de l'index auto-relevé communiqué lors de la souscription. Il est transmis à l'ancien et au nouveau fournisseur qui les utilisent pour établir respectivement leur facture de résiliation et de mise en service, de sorte que le consommateur ne soit pas facturé deux fois pour les mêmes consommations. Dans l'hypothèse où cet index est surestimé, les consommations facturées sont régularisées par le nouveau fournisseur dès la facture suivant le passage du relevé. Cela signifie que votre nouveau fournisseur peut être amené à vous rembourser des consommations facturées en trop par votre fournisseur précédent. De la même façon, il peut vous facturer les consommations qui ont été sous-estimées antérieurement.

Concernant l'index auto-relevé transmis par le fournisseur Y au distributeur A le 15 février 2010, un doute subsiste. En effet, vous affirmez avoir relevé l'index de 293 m³ lors de la souscription de votre contrat. Or, le fournisseur Y m'a informé que vous lui aviez transmis l'index de 657 m³. N'ayant aucun élément formel me permettant de trancher, je ne suis pas en mesure de déterminer qui est à l'origine de l'index de changement de fournisseur erroné.

Le 23 mars 2010, le distributeur A a procédé au relevé cyclique de votre compteur à l'index 294 m³ et l'a transmis au fournisseur Y. Ce dernier m'a indiqué que cet index avait « *généré un retour à zéro* » dont il n'avait pas tenu compte. Il m'a également précisé ne pas vous avoir facturé de consommations depuis votre changement de fournisseur jusqu'à la dépose de votre compteur le 25 mai 2011 et avoir pris comme index de dépose de l'ancien compteur celui de début de contrat, soit 658 m³. Selon lui, « *[il] ne reviendra pas sur la consommation non facturée entre le 14 mars 2010 et le 27 mai 2011, et suggère la vérification de [votre] facturation auprès du fournisseur X suite au flux transmis par le distributeur A en date du 23 mars 2010* ».

Je note que le fournisseur Y ne vous a pas facturé de consommation entre les 15 mars 2010 et 27 mai 2011. Toutefois, je tiens à rappeler au fournisseur Y que les règles de fonctionnement du marché prévoient qu'il lui revenait, en tant que nouveau fournisseur, de prendre en compte les index relevés postérieurement au changement de fournisseur et de procéder à la régularisation y afférente.

De plus, en recevant le flux correspondant à l'index relevé le 23 mars 2010, la part d'acheminement correspondante lui a été remboursée par le distributeur A. En n'intégrant pas cet index et en ne vous remboursant pas, le fournisseur Y a donc profité sans contrepartie de ce remboursement.

Je considère donc qu'il lui revient d'éditer une facture prenant en compte l'index relevé le 27 mai 2011, ce qui reviendra à vous rembourser 357 m³, soit environ 4 000 kWh. J'estime également qu'il est à l'origine de votre litige puisqu'il n'a pas appliqué les règles ci-dessus rappelées. Cette erreur a eu pour conséquence de vous obliger à procéder à différentes démarches (courriers et saisine de mes services notamment) et je considère qu'il y a lieu de vous accorder un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y :

- d'éditer une facture rectificative comprenant la facturation de vos consommations depuis votre mise en service le 15 mars 2010 jusqu'à la dépose de votre compteur le 27 mai 2011 et de procéder au remboursement de 357 m³ y afférent,
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros pour les désagréments causés par la non prise en compte de l'index, relevé le 23 mars 2010,

¹ Disponible sur le site www.gtg2007.com

- de prendre en compte dans la facturation de ses clients les index relevés par le distributeur A, qu'ils soient supérieurs ou inférieurs à celui retenu pour le changement de fournisseur.

Je recommande également au fournisseur X de vous accorder un plan d'apurement de votre dette adapté à votre situation financière.

Je vous recommande enfin de vous acquitter de votre dette relative à la facture de résiliation, d'un montant de 357,96 euros TTC, auprès du fournisseur X selon les modalités dont vous aurez convenu avec lui.

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 à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, les fournisseurs Y et X m'informeront 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