

Paris, le 27 décembre 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1928

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation des consommations de gaz de Madame C.

Celle-ci a changé de fournisseur le 27 mai 2013 pour devenir cliente du fournisseur Y.

Elle conteste la facture de résiliation émise par le fournisseur Z, le 30 mai 2013, sur la base d'un index estimé à 2 452 m³ alors qu'elle avait transmis un auto-relevé à 2 174 m³.

Madame C. pense avoir subi une surfacturation et demande au fournisseur Z de rectifier la facture de résiliation (684,37 euros TTC).

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Z, le fournisseur Y et le distributeur A m'ont adressées.

Je tiens à vous informer que lors d'un changement de fournisseur, le compteur n'est pas relevé, mais l'index de bascule est calculé par le distributeur A. Il s'agit d'une disposition concertée entre l'ensemble des acteurs du marché¹, qui évite le coût d'un relevé de compteur. Cet index est communiqué au nouveau et à l'ancien fournisseur, afin que le client ne soit pas facturé deux fois pour la même consommation.

Dans le cas présent, le fournisseur Y confirme avoir demandé au distributeur A le changement de fournisseur sur index calculé à partir d'un auto-relevé de 2 174 m³, au 23 avril 2013. Pour sa part, le distributeur A nous indique que la date demandée par le fournisseur Y pour le changement de fournisseur est le 27 mai 2013.

L'index de changement de fournisseur, calculé par le distributeur A au 27 mai 2013, est 2 452 m³, soit une consommation estimée de 7,52 m³ du 28 mars au 27 mai 2013.

Pour comparaison, la consommation de Madame C., relevée du 13 septembre 2012 au 28 mars 2013, était de 8,85 m³ et celle du 28 mars au 23 avril 2013 de 6,65 m³ (- 13 % par rapport à la consommation estimée par le distributeur A du 28 mars au 27 mai 2013).

Je considère que ce niveau d'estimation n'est pas anormal au regard de l'historique de consommation de l'intéressée et de l'auto-relevé de fiabilisation du 23 avril 2013.

Néanmoins, l'index lu lors du relevé semestriel du 27 septembre 2013 (2 196 m³) s'est avéré inférieur à l'index calculé précédemment pour le changement de fournisseur (2 452 m³).

¹ Procédure de changement de fournisseur (applicable aux clients professionnels et particuliers) disponible à l'adresse : http://www.gts2007.com/libre/referentiel/telecharge/ProcEDURE_de_Changement_de_fournisseur_v5_30-03-2012.pdf

Dans ce cas, la procédure concertée entre les acteurs du marché prévoit que la situation est régularisée par la détermination d'une consommation négative, généralement lors du relevé cyclique suivant le changement de fournisseur.

Ainsi, le relevé de compteur du 27 septembre 2013 à 2 196 m³ a régularisé la consommation de Madame C., calculée suite au changement de fournisseur, soit une consommation négative en sa faveur de - 262 m³.

Cette régularisation apparaît sur la facture émise par le fournisseur Y le 18 novembre 2013 :

- - 256 m³ facturés du 27 mai au 27 septembre 2013,
- + 182 m³ facturés du 27 septembre au 15 novembre 2013.

Par conséquent, il ne me paraît pas opportun de demander aujourd'hui la révision de l'index de changement de fournisseur.

Je note cependant une particularité dans le mode de facturation du fournisseur Y qui a contribué à aggraver le litige.

Le fournisseur Y explique dans ses observations que « *Madame C. ayant opté pour un cycle de facturation mensuel, théoriquement la régularisation de sa consommation doit intervenir dès lors que nous recevons 2 relevés (...)* ». Le fournisseur Y précise « *avoir pris contact avec Madame C. le 12 novembre 2013 pour que nous soit transmis un index permettant de débloquer la situation* », ce qui signifie que sans sa réclamation, la situation de Madame C. n'aurait pas été régularisée avant le relevé cyclique d'avril 2014.

Je considère, pour ma part, que le fournisseur devrait toujours prendre en compte un relevé intermédiaire en cours de plan de mensualisation lorsqu'il met en évidence que les échéances devraient être révisées pour lisser convenablement les paiements.

Dans ce cas, il aurait été utile que le fournisseur Y propose à Madame C. de stopper l'échéancier de mensualisation en cours pour un remboursement immédiat et une mise en place d'un nouvel échéancier.

Par ailleurs, j'observe que les Conditions Générales de Vente du fournisseur Z ne contiennent pas les éléments nécessaires à la compréhension de la facturation lors d'un changement de fournisseur (facture de résiliation de l'ancien fournisseur et facture de mise en service du nouveau fournisseur basées sur un index calculé par le distributeur ; possibilité de fournir un auto-relevé lors de la souscription du contrat pour fiabiliser l'index calculé par le distributeur).

Je constate aussi que le fournisseur Z a adressé quatre relances de paiement à Madame C. en juillet et août 2013 pour la facture contestée du 30 mai 2013 mais n'a apporté des explications par courrier que le 2 octobre 2013. Je rappelle, comme je l'ai déjà indiqué dans la recommandation n° 2008-0019, que le fournisseur ne devrait pas mettre en œuvre d'action de recouvrement avant d'avoir apporté une réponse à la réclamation du consommateur.

Enfin, je note que le fournisseur Z a proposé dans son courrier du 2 octobre 2013 de mettre en place un plan d'apurement pour régulariser la somme de 684,37 euros TTC.

Après une analyse détaillée de tous les éléments du dossier qui m'ont été transmis, je recommande :

- au fournisseur Z d'accorder à Madame C. un dédommagement de 30 euros TTC au titre des explications tardives sur l'index estimé retenu dans la facture de résiliation ;
- au fournisseur Y de lui accorder un dédommagement de 30 euros TTC au titre de la régularisation tardive de sa consommation.

Dans un but de prévention des litiges et dans l'intérêt collectif des consommateurs, je recommande :

- aux fournisseurs de prendre en compte les relevés intermédiaires en cours de plan de mensualisation et de proposer au consommateur, le cas échéant, un remboursement immédiat avec la mise en place d'un nouvel échéancier ou la réévaluation du plan en cours ;
- au fournisseur Z de préciser dans ses Conditions Générales de Vente les éléments nécessaires à la compréhension de la facturation lors d'un changement de fournisseur (facture de résiliation de l'ancien fournisseur et facture de mise en service du nouveau fournisseur basées sur un index calculé par le distributeur ; possibilité de fournir un auto-relevé lors de la souscription du contrat pour fiabiliser l'index calculé par le distributeur).

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si Madame C. est en désaccord avec son contenu, elle peut demander au tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose à son fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Z et le distributeur A 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 ce litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert