

**Recommandation n° 2010-042/PG**  
**en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur(s) : M. et Mme D

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

**L'examen de la saisine**

M. et Mme D ont opté en mars 2009 pour une nouvelle offre de fourniture de gaz sans changer de fournisseur. Ils contestent les factures qui ont suivi :

- la facture estimée du 9 juin 2008 (986,09 euros TTC) qui met à leur charge 16 153 kWh entre le 1<sup>er</sup> mars et le 14 avril 2008 (sans précisions de consommation en m<sup>3</sup> et de relevé de compteur).
- la facture annuelle du 10 avril 2009 (1114,38 euros TTC) qui met à leur charge 2615 m<sup>3</sup>, soit 29 105 kWh, de l'index 7252 m<sup>3</sup> à 9867 m<sup>3</sup> entre le 1<sup>er</sup> mars 2008 et le 8 avril 2009.

M. et Mme D estiment qu'ils sont victimes d'une erreur et contestent l'échéancier d'avril 2009 fondé sur une consommation de 25 943 kWh alors que leur précédent échéancier faisait référence à une consommation de 12 943 kWh. Par courrier du 9 juillet 2009, leur fournisseur a confirmé le bien-fondé de sa facturation.

A la suite de la saisine du médiateur, le fournisseur a précisé que le changement d'offre s'était effectué sur la base d'un index estimé à la date du 6 mars 2008 (7252 m<sup>3</sup>) qui avait été très sous estimé. La facture estimée du 9 juin 2008 n'ayant pas été réglée, son montant a fait l'objet d'un report de solde sur la facture du 8 avril 2009. Cette facture régularise les consommations depuis l'index 7252 m<sup>3</sup>, et a déduit les consommations estimées de la facture de juin 2008. Les relevés de consommations effectués entre 2006 et 2009 attestent par ailleurs d'une consommation régulière, réalisée pour 70 % en période hivernale. Un geste commercial de 25 euros TTC à valoir sur la facture d'avril 2010 sera accordé aux consommateurs pour réponse tardive à leur réclamation. Le fournisseur souligne que la dette des consommateurs s'élève à 1367,71 euros TTC.

**Les conclusions du médiateur**

Ce litige a pour origine un index de changement d'offre très sous estimé qui a perturbé le cours de la facturation de M. et Mme D.

En effet, la facture de résiliation du 1<sup>er</sup> mars 2008 (274,85 euros TTC) a facturé 484 m<sup>3</sup> du 11 octobre 2007 au 29 février 2008 (entre les index 6768 m<sup>3</sup> et 7252 m<sup>3</sup>) alors que cette consommation aurait dû s'établir à 1100 m<sup>3</sup> environ sur la base du niveau de consommation constaté entre les relevés cycliques d'octobre 2007 et d'avril 2008 (7,74 m<sup>3</sup> x 141 jours). La facture estimée suivante semble avoir en revanche été surestimée, et elle a largement compensé la sous estimation précédente (986,09 euros TTC pour 16153 kWh). La facture de régularisation du 10 avril 2009, relative aux consommations entre le 1<sup>er</sup> mars 2008 et le 8 avril 2009 facture ainsi 2610 m<sup>3</sup>, dont 600 m<sup>3</sup> environ qui n'ont pas été facturés en mars 2008 au titre des consommations réalisées entre octobre 2007 et mars 2008. Ceci ramène la consommation de l'année 2008 à 2000 m<sup>3</sup> environ. Ce niveau de consommation est légèrement plus élevé que celui antérieurement constaté (1800 m<sup>3</sup> en 2005) mais se situe dans l'ordre des fluctuations habituellement constatées en cas d'hiver rigoureux.

Le médiateur a par ailleurs vérifié que les factures établies par le fournisseur X ne présentaient pas d'irrégularités. Les explications que le fournisseur X a communiquées au consommateur dans son courrier du 14 octobre 2009 sont correctes sur ce point.

Toutefois, la sous estimations des consommations de M. et Mme D a eu pour conséquence de facturer 608 m<sup>3</sup> au prix de leur nouvelle offre (0,04279 euros HT/kWh), qui est supérieur à celui de leur offre antérieure (0,03780 euros HT/ kWh avant le 1<sup>er</sup> janvier 2008 et 0,03930 euros HT/ kWh ensuite). Le médiateur a calculé qu'il en était résulté un trop perçu en faveur du fournisseur d'environ 35 euros TTC. Ce montant doit être remboursé à M. et Mme D.

[Tapez un texte]

Le médiateur constate que le fournisseur X a utilisé la procédure de changement de fournisseur et la prestation correspondante du distributeur pour assurer le changement d'offre de ses clients alors que cette procédure est en principe réservée pour les seuls changements de fournisseurs. En effet, la prestation du distributeur, n'est dans ce cas jamais facturée, même si elle a un coût, car elle est soumise aux principes des directives sur l'ouverture des marchés de l'énergie (2003/54/CE relative aux règles communes pour le marché intérieur de l'électricité) qui imposent la gratuité du changement de fournisseur. Il importe donc de ne pas détourner cette procédure, dont les coûts sont supportés par la collectivité des utilisateurs de réseau, pour des finalités étrangères à son objet.

Dans la mesure où le recours à cette prestation, qui présente le risque du calcul d'un index de bascule approximatif, a été à l'origine de désagréments pour le consommateur, il revient au fournisseur de les assumer et de dédommager ses clients en conséquence. Il faut relever que l'incompréhension de M. et Mme D a été d'autant plus légitime que leur facture de résiliation de mars 2008 se présentait comme basée sur un relevé réel alors qu'il s'agissait d'une estimation. Le médiateur a déjà signalé cette anomalie qui a été corrigée depuis par le fournisseur X.

Le fournisseur X n'a pas justifié sa proposition d'un plan de mensualisation en avril 2009 sur la base d'une consommation prévisionnelle de 25 943 kWh. Cette consommation ne correspond ni à la consommation enregistrée pour l'année 2008 (29 105 kWh de mars 2008 à mars 2009), ni à la consommation corrigée de l'énergie non facturée depuis octobre 2007 (22 000 kWh environ). Le médiateur estime qu'un fournisseur doit être en mesure de justifier des références utilisées pour la mensualisation.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder un dédommagement complémentaire de 50 euros TTC aux consommateurs en complément des 25 euros déjà accordés et de rembourser le trop perçu d'environ 35 euros TTC au titre de l'énergie facturée à tort avec la nouvelle offre.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de proposer aux consommateurs un plan de paiement en dix mensualités pour le règlement de leur dette et de clarifier les raisons de la réévaluation de leur échéancier de paiement.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs de régler leur dette.

Le médiateur national de l'énergie recommande à l'ensemble des fournisseurs d'électricité et de gaz de ne pas avoir recours à la procédure de changement de fournisseur pour des changements d'offres.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs d'électricité et de gaz de ne pas autoriser la procédure de changement de fournisseur, gratuite, pour des changements d'offres.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au(x) distributeur(s) le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le(s) distributeur(s) informeront le cas échéant 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 feront l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 18 février 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE