

**Recommandation n° 2010-625/PG**  
**en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : M. C.  
Département : 42

Fournisseur(s) : X / Y  
Distributeur(s) : A / B  
Energie : Electricité /  
Gaz naturel

**L'examen de la saisine**

En novembre 2007, M. C. a souscrit auprès du fournisseur Y un contrat de fourniture de gaz au tarif réglementé B1 et un contrat de fourniture d'électricité pour une puissance de 6 kVA.

Le 1<sup>er</sup> juin 2008, M. C. a changé de fournisseur pour X.

En août 2008, M. C. a déménagé. Il a demandé à son nouveau fournisseur de résilier ses contrats de fourniture de gaz et d'électricité. Un agent des distributeurs a relevé ses compteurs de gaz et d'électricité. Par précaution, M. C. a également contacté son fournisseur et lui a communiqué les index de 4 626 m<sup>3</sup> pour le gaz et 1 817 kWh pour l'électricité.

Le 12 août 2008, M. C. a reçu une facture estimée du fournisseur X de 87,81 euros TTC correspondant à 299 kWh de gaz et à 411 kWh d'électricité consommés entre le 1<sup>er</sup> août et le 30 septembre 2008, avec des index de clôture respectivement de 5 373 m<sup>3</sup> et 2 802 kWh.

Le 10 octobre 2008, M. C. a reçu une facture de résiliation du fournisseur Y de 1061,13 euros TTC, sur laquelle apparaissait la mention « basée sur le relevé de vos consommations » et correspondant à 13 089 kWh de gaz et 1 357 kWh d'électricité consommés entre le 26 septembre 2007 et le 2 juin 2008. Les index de fin de contrats retenus étaient respectivement de 5 347 m<sup>3</sup> et 2 391 kWh.

Le 5 décembre 2008, M. C. a reçu une facture de régularisation du fournisseur X qui annulant le montant de la facture précédente a retenu l'index de 5 347 m<sup>3</sup> pour le gaz.

Contestant les index retenus, M. C. a contacté le 23 décembre 2008 le fournisseur X qui l'a invité à se rapprocher des distributeurs, responsables des données de comptage. Celui-ci a donc adressé un courrier de réclamation à l'antenne du distributeur A. Il a en particulier souligné que l'index qu'il avait auto-relevé en août 2008 et qui n'avait pas été pris en compte, avait été malgré tout retenu pour la mise en service de l'occupant qui l'avait succédé.

En l'absence de réponse, M. C. a saisi le médiateur national de l'énergie.

Le 5 novembre 2009, M. C. a reçu une facture de résiliation pour l'électricité du fournisseur X de - 124,20 euros TTC avec un index de fin de contrat rectifié de 1 864 kWh au lieu de 2 391 kWh.

En réponse à sa demande d'observations, le fournisseur X a transmis au médiateur les explications suivantes : « Monsieur C. conteste les index de clôture, gaz et électricité, transmis par le Gestionnaire du Réseau de Distribution, (GRD). En notre qualité de fournisseur, nous ne pouvons nullement modifier les données de comptage transmises par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD), responsable de la mission de service public de comptage. Par conséquent, nous lui avons transmis plusieurs réclamations. Concernant l'électricité : Nous avons effectué une réclamation SGE (26674348) le 27 janvier 2009, pour signaler au Gestionnaire du Réseau de Distribution que l'index de clôture estimé qu'il nous a communiqué en date du 27 août 2008 (1864) ne correspond pas à l'index d'ouverture du successeur Mademoiselle XXX (1817). Le Gestionnaire du Réseau de Distribution, dans sa réponse, nous confirme sa position dans ce dossier à savoir que l'index calculé de résiliation est un index contractuel entre le Fournisseur et le GRD. Il n'est pas modifiable. Concernant le gaz : Nous avons adressé 2 réclamations OMEGA (R0020OVZ) le 21 janvier 2009, (R002TPTS) le 24 février 2009, les informant que l'index de clôture estimé qu'il nous a communiqué en date du 27 août 2008 de (5347) ne correspond pas à l'index d'ouverture du successeur Mademoiselle XXX (4626).



Aujourd'hui notre client conteste sa facture de clôture, ce qui est légitime vu la différence de m3 conséquente qui correspond presque à sa Consommation Annuelle de Référence. En réponse, le GRD confirme sa position concernant l'index relevé à 04626 par le technicien lors de son intervention du 27 août 2008 pour effectuer la résiliation car sa valeur étant inférieure à l'index de changement de fournisseur c'est donc l'index de 5347 qui prévaut. Il regrette de ne pouvoir donner une suite favorable à notre demande car comme le prévoit la procédure, aucune modification ne peut-être effectuée sur un index calculé de changement de fournisseur. Le contrat de Monsieur C. a donc été résilié au 27 août 2008 avec l'index à 05347 ».

De son côté le distributeur B a transmis les observations suivantes : « Le 26 septembre 2007, le fournisseur Y formule une demande de mise en service au nom de Monsieur C. Le 01 juin 2008, le fournisseur X effectue pour le client une demande de changement de fournisseur avec l'option « index calculé ». Dans ce cas présent, l'index calculé est considéré comme un index contractuel. Le 27 août 2009, le fournisseur X effectue une demande de mise hors service. Sur place, notre agent constate un relevé inférieur à l'index de changement de fournisseur. La résiliation du client s'effectue avec l'index de changement de fournisseur comme le prévoit la procédure. Pour information, voici les différentes données de relevés transmises aux fournisseurs depuis la mise en service jusqu'à la résiliation :

| Date       | Demande                    | n° Omega | Matricule | Index | Commentaires   |
|------------|----------------------------|----------|-----------|-------|--|
| 26/09/2007 | demande de mise en service | W000AL8V | 329       | 04167 | index de mise en service   |
| 01/06/2008 | changement de fournisseur  | M0019G1D | 329       | 05347 | index calculé suite à l'option choisie par X                           |
| 27/08/2008 | demande de résiliation     | U001RONB | 329       | 05347 | index de résiliation: reprise de l'index calculé mais index lu à 04626 |

En synthèse Le mécontentement de M. C. est lié à la différence entre l'index figurant sur sa facture de résiliation (index 05347) et celui relevé sur son compteur (index 04626). Cet état de fait est dû au choix du fournisseur X lors de sa demande de changement de fournisseur le 01 juin 2008. Ainsi, au regard des attentes du client, il incombe à son fournisseur de traiter cette demande ».

En ce qui concerne le distributeur A, celui-ci n'a pas communiqué ses observations au médiateur malgré les demandes réitérées qui lui ont été transmises en application des dispositions de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504.

### Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation des index de résiliation de gaz et d'électricité qui ont été surestimés.

Le médiateur considère que dans le cadre d'une résiliation, un index calculé ne saurait en aucun cas primer sur un index relevé. D'ailleurs, la procédure concertée de détachement d'un Point de Comptage et d'Estimation (PCE) pour la fourniture de gaz et la procédure concertée en cas de résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel pour la fourniture d'électricité, établies sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ne prévoient pas l'hypothèse d'écarter un index relevé pour un index calculé en cas de mise hors service avec déplacement.

En conséquence, c'est à tort que les distributeurs ont retenu les index calculés dans le cadre du changement de fournisseur.

Dans le cas présent, le médiateur estime inacceptable la démarche suivie par le distributeur B, qui a constaté une incohérence entre l'index de bascule et l'index de résiliation et qui, contre toute logique, a choisi de substituer à l'index relevé de résiliation, l'index calculé lors du changement de fournisseur, qui était manifestement erroné.

Cette façon de procéder prive en effet tout simplement M. C. de la possibilité d'être facturé sur la base de ses consommations réelles, et ne prévoit aucune régularisation possible.

Cette méthode est en outre en contradiction avec les index retenus pour la mise en service du successeur de M. C.

En effet, il apparaît que les index pris en compte lors de la mise en service de l'occupant ayant succédé à M. C. sont ceux qui ont été relevés le 27 août 2008 et écartés par le distributeur B en tant qu'index de résiliation.

Le choix du distributeur B a donc pour conséquence de comptabiliser deux fois l'énergie consommée : d'abord à M. C. puis à son successeur. Qu'une telle pratique puisse être érigée en règle pose question.

Le médiateur considère pour toutes ces raisons que le distributeur B n'aurait pas dû remplacer l'index de résiliation par l'index de bascule mais retenir l'index de résiliation et corriger l'index de bascule.

La circonstance que cet index constituerait un index « contractuel » est à cet égard inopérante car ce fait n'est pas opposable au consommateur qui demeure étranger aux conventions que le distributeur et le fournisseur ont pu établir entre eux sur la possibilité ou non de corriger certains index.

Cette pratique a causé un préjudice certain à M. C. qui dispose de faibles revenus. Il a dû régler l'équivalent de plus d'un an de consommation de gaz, ce qui a eu pour conséquence de le placer dans une situation financière délicate. Le médiateur estime donc que le distributeur B doit d'une part corriger l'index de résiliation estimé pour retenir l'index réel de 4 626 m<sup>3</sup> afin que le fournisseur émette une facture de fin de contrat sur la base des seules consommations réelles de M. C. et d'autre part qu'il doit le dédommager du préjudice qu'il a subi dans cette affaire.

En ce qui concerne le distributeur A, une première correction a déjà été mise en œuvre. Toutefois, l'index retenu est, pour une raison inconnue, légèrement différent de l'index à retenir, au détriment de M. C. (1864kWh au lieu de 1817 kWh).

Le médiateur considère donc qu'il doit corriger l'index de résiliation estimé pour retenir l'index de 1 817 kWh et non 1864 kWh afin que le fournisseur émette une facture de fin de contrat sur la base des seules consommations réelles de M. C..

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur B de corriger l'index de bascule et l'index de résiliation de M. C. pour retenir celui de 4 626 m<sup>3</sup>, d'adresser les flux d'informations pertinentes au fournisseur X et d'accorder à M. C. un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments qu'il a subis dans cette affaire, imputables au refus de corriger les données aboutissant à une surfacturation reconnue et manifeste.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de corriger l'index de fin de contrat de M. C. pour retenir celui de 1 817 kWh et d'accorder à ce dernier un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments qu'il a subis dans cette affaire.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger en conséquence la facture de fin de contrats en gaz et en électricité de M. C.

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 distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. 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 1<sup>er</sup> décembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE