

**Recommandation n° 2011-0074/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mlle R.
Représenté par : UFC-Que Choisir
Département : 87

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

L'examen de la saisine

Mlle R. a changé de fournisseur de gaz naturel, le 1^{er} juillet 2009, pour devenir cliente du fournisseur Y. Son ancien fournisseur, X, lui a alors adressé une facture de résiliation, émise le 2 juillet 2009 pour un montant de 643,75 euros TTC.

La consommatrice conteste l'index retenu dans cette facture (16 292 m³) car elle le considère anormalement élevé au regard de l'index qu'elle a relevé (15 014 m³) pour son état des lieux de sortie, le 31 août 2009.

De plus, elle a contesté le montant de la première facture éditée par le fournisseur Y pour un montant de 76,84 euros TTC, le 12 août 2009, au motif que les index pris en compte ne correspondent pas à sa consommation réelle. Le 3 décembre 2009, la consommatrice a réglé la somme de 76,80 euros, correspondant à la facture du 12 août 2009 (76,84 euros TTC) et de l'application de frais de recouvrement (20 euros TTC), déduction faite de l'avoir d'électricité édité le 12 septembre 2009 (20,04 euros TTC). Elle a réclamé le remboursement de cette somme qu'elle a dû payer, après avoir été menacée par une société de recouvrement mandatée par le fournisseur Y.

Enfin, Mlle R. a demandé la résiliation de son contrat avec le fournisseur Y, pour cause de déménagement. Le 15 septembre 2009, son contrat a été résilié et la consommatrice a reçu une facture de résiliation éditée le 28 décembre 2009 pour un montant de 94,05 euros TTC. Mlle R. a contesté les index retenus dans cette facture de résiliation.

La consommatrice a adressé trois courriers de réclamation au fournisseur Y, les 7 décembre 2009, 25 mai et 17 juin 2010, sans obtenir de réponse. Elle a également adressé deux courriers au fournisseur X, en avril 2010. Par courrier du 19 mai 2010, le fournisseur X lui a confirmé l'exactitude de la facture de résiliation émise le 2 juillet 2009, qui a été établie sur la base d'un index « transmis par votre fournisseur de gaz naturel au 1^{er} juillet 2009 ». Le fournisseur X a invité la consommatrice à se rapprocher de son nouveau fournisseur si elle souhaite faire rectifier l'index.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le fournisseur Y a fourni les informations suivantes : « Madame R. a basculé dans le périmètre de facturation de Y en date du 1^{er} juillet 2009 dans le cadre d'un changement de fournisseur électricité et gaz.

Dans le cadre du contrat GAZ, A a communiqué à Y les index de changement de fournisseurs suivants : 16292.

Le contrat gaz de Madame R. a été résilié au 15 septembre 2009 à l'initiative de cette dernière suite à son déménagement, avec les index communiqués par A, à savoir 16699.

Mme R. conteste les index de bascule et de résiliation retenus dans la mesure où elle fourni son état des lieux de sortie au 31 août 2009 faisant apparaître les index suivants : 15014.

Suite à la réclamation de Mme R., Y a effectué une réclamation auprès de A en date du 17 août 2010 aux fins de rectification des index transmis.

La réclamation de Y n'a pas donné lieu à rectification des index dans la mesure où A a répondu le 18 août 2010 que « la réclamation ne concerne pas le distributeur ».

Or, conformément aux dispositions du Contrat Unique, seul le Gestionnaire de Réseau de Distribution (en l'occurrence A) est responsable de l'exactitude des index transmis au fournisseur.

A ce jour, Y a effectué une nouvelle réclamation auprès de A afin que celui-ci lui transmette des index de bascule et de résiliation corrigés. Y s'engage à faire une facture rectificative sur la base des index corrigés que A nous transmettra le cas échéant.

En conséquence de ce qui précède, Y considère que la réclamation de Madame R. est close pour ce qui la concerne ».

Le fournisseur X a également répondu aux sollicitations du médiateur national de l'énergie en transmettant les observations suivantes : *« Le contrat de notre cliente a été résilié suite à sa demande de changement de fournisseur.*

Notre cliente souhaite obtenir des explications concernant sa facture de résiliation.

Après vérification, suite au changement de fournisseur, la facture du 2 juillet 2009 d'un montant de 643,75 euros TTC a été établie à partir d'un index estimé de 16292 m³.

Elle comprend la consommation en gaz naturel pour la période du 19 janvier 2009 au 1^{er} juillet 2009, soit 1514 m³.

Notre cliente souhaite que sa facture soit rectifiée avec l'index qu'elle a relevé sur son compteur de 15014 m³, le 1^{er} juillet 2009.

Notre cliente est informée, par un courrier du 19 mai 2010, que nous ne pouvons pas modifier l'index.

L'index de résiliation étant de la responsabilité du fournisseur alternatif dans ce cas, nous ne pouvons pas modifier, de notre propre initiative et unilatéralement, le relevé communiqué par le distributeur.

En effet, c'est le nouveau fournisseur qui a demandé au distributeur le rattachement du nouveau contrat dans son périmètre.

Nous avons en conséquence invité notre cliente à se rapprocher de son nouveau fournisseur ».

Enfin, le distributeur A a transmis au médiateur les observations suivantes :

- *« Le 19 janvier 2009, mise en service l'index 14778.*
- *Le 1^{er} juillet 2009, comme suite à la demande Omega n°M003F877 (changement de fournisseur sur index calculé) le fournisseur fait le choix d'un changement de fournisseur avec un index calculé (16292).*
- *Le 16 septembre 2009, X via la demande Omega n°M00425T1 met en service le successeur Mme L. à l'index 16699. De fait, le contrat de Mlle R. est résilié ».*

Le médiateur a sollicité des observations complémentaires du distributeur A sur l'origine de l'index de résiliation. Ce dernier a transmis les éléments suivants : *« Mme Successeur 1 est la remplaçante de Mlle R.. Le fournisseur de Mme Successeur 1 est X. Sa mise en service découle de la demande Omega [...] effectuée par couplage, avec transmission de l'index auto-relevé à 16 699. Aucune demande d'intervention sur site n'a été sollicitée par le fournisseur. L'index émane du fournisseur, il est de sa seule responsabilité.*

Comme suite à la demande Omega [...], un déplacement a été programmé le 27 janvier 2010. Le technicien relève le compteur à 15 329. Toutefois le solde de la mise hors service de Mme Successeur 1 a été soldé à l'index 16 699 (relevé identique à celui de la mise en service). Aucune autre possibilité informatique n'était réalisable.

Par ailleurs, il est impossible de rembourser à Mme Successeur 1 un flux de consommations non facturé par le Distributeur.

M. Successeur 2 a remplacé Mme Successeur 1 sur ce PCE. Il a le même fournisseur que Mlle R. et Mme Successeur 1 soit X. Sa mise en service est issue de la demande omega n°W0052XT4 : intervention avec relevé spécial. Le 4 mars 2010, le technicien relève le compteur à 15 329.

Les évolutions informatiques d'échanges d'informations entre les Fournisseurs et le Distributeur permettent de ne pas solliciter systématiquement des interventions.

Cette liberté, qui évite la facturation de frais d'intervention, expose les clients à d'éventuelles erreurs de transmission d'index émis par les Fournisseurs.

Les modifications contractuelles ou de rectifications des volumes de consommations facturées relèvent exclusivement du Fournisseur ».

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine :

- la contestation de l'index de changement de fournisseur retenu en juillet 2009 ;
- la demande de remboursement de la somme de 76,84 euros TTC, que la consommatrice estime avoir été indûment perçue ;
- la contestation de l'index de résiliation retenu en septembre 2009.

Sur l'index de changement de fournisseur, le médiateur constate que celui-ci (16 292 m³), calculé par le distributeur A le 1^{er} juillet 2009, s'est révélé très supérieur à l'index relevé par la consommatrice deux mois plus tard, le 31 août 2009 (15 014 m³).

Dans la mesure où il est impossible de déterminer avec précision l'index de bascule au 1^{er} juillet 2009, le médiateur estime que le distributeur devrait au moins corriger celui-ci sur la base de l'index figurant dans l'état des lieux de sortie, relevé le 31 août 2009.

Par ailleurs, le médiateur rappelle qu'il incombe au distributeur, en tant que responsable des données de comptage, de déterminer un index de bascule fiable. Le médiateur considère donc qu'un dédommagement devrait être accordé à Mlle R. pour les désagréments subis.

De plus, le médiateur rappelle que les procédures en vigueur incitent les fournisseurs d'énergie à solliciter un index auto-relevé lors d'une demande de changement de fournisseur. Le fournisseur Y n'a pas démontré avoir sollicité un tel index, ce qui a privé le consommateur d'une chance d'être facturé sur la base d'un index de bascule plus proche de sa consommation réelle. En conséquence, le médiateur considère qu'un dédommagement de la part du fournisseur Y serait justifié.

S'agissant de l'index de résiliation, le médiateur constate que celui-ci (16 699 m³) est bien supérieur à l'index de mise en service du second successeur de Mlle R. (15 329 m³) qui a pris possession du domicile sept mois après le départ de la consommatrice.

Comme le médiateur l'a déjà relevé dans des litiges analogues¹, la procédure concertée de résiliation à l'initiative du client établie entre les acteurs concernés sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ne prévoit pas de correction de l'index de résiliation, même lorsque l'index de mise en service du successeur est bien inférieur.

Dans cette situation, une partie de l'énergie consommée, 1370 m³ ici, a donc été facturée deux fois : d'abord au précédent occupant, puis à son successeur.

Cette situation n'est pas acceptable. Il serait souhaitable que le distributeur fasse évoluer ses procédures internes et corrige sinon spontanément, du moins à première demande, un index de résiliation ayant entraîné une surfacturation du consommateur. En effet, quant bien même ce type d'anomalie présente du point de vue du distributeur une certaine symétrie avec d'autres anomalies à son détriment, il est anormal qu'un consommateur en fasse les frais et supporte les conséquences de procédures et de modalités de fonctionnement auxquels il est étranger. En outre, le distributeur GDRF ne peut comme il le fait reporter sur les fournisseurs la responsabilité de corriger de telles anomalies, car il est tenu, dans le cadre du monopole des données de comptage qu'il détient, de communiquer des données de comptage fiables et exactes.

Afin de corriger la situation induite par l'erreur d'index de bascule, il convient de corriger les quantités facturées de la façon suivante :

- Concernant la facture de résiliation émise par le fournisseur X, le médiateur constate que Mlle R. a résilié son contrat avec le fournisseur X le 1^{er} juillet 2009 et le seul index relevé disponible est l'index auto-relevé le 31 août 2009 pour le constat d'état des lieux de sortie (15 014 m³). Or, d'après l'historique de consommations de Mlle R., elle a consommé 236 m³ entre le 19 janvier 2009 (index relevé à 14 778 m³ lors de la mise en service) et le 31 août 2009 (15 014 m³), soit 34 m³ par mois environ. Entre le 1^{er} juillet 2009 et le 31 août 2009, il s'est écoulé une période de deux mois, soit une consommation de 68 m³. Toutefois, le médiateur retiendra une consommation de 50 m³ dans la mesure où la période de consommation concerne une période estivale durant laquelle la consommatrice n'a pas dû utiliser le chauffage. En conséquence, le médiateur estime qu'il conviendrait de prendre comme index de fin l'index 14 964 m³ (15 014-50) au lieu de l'index 16 292 m³. Mlle R. ne devra donc être facturée que pour une consommation de 2 052 kWh au lieu de 16 699 kWh.
- S'agissant de la facturation à émettre par le fournisseur Y, le médiateur estime que Mlle R. doit être facturée entre les index 14 964 m³ et 15 014 m³, soit une consommation de 50 m³ (534 kWh), pour la période du 1^{er} juillet 2009 au 15 septembre 2009.

¹ Recommandations n° 2010-584 et n° 2010-697

Enfin, concernant le traitement de la réclamation, le médiateur constate que le fournisseur Y n'a pas répondu aux trois courriers de réclamation que lui a adressés la consommatrice, via l'association qui la représente. En revanche, le fournisseur a fait appel à une société de recouvrement pour obtenir le paiement des sommes des factures non réglées par la consommatrice. Mlle R. a ainsi été contrainte de régler la somme de 76,84 euros TTC, alors qu'elle contestait les factures et qu'elle n'avait pas obtenu de réponse de la part de son fournisseur.

Le médiateur rappelle qu'un fournisseur ne devrait pas engager à l'encontre d'un consommateur une procédure de recouvrement tant qu'il n'a pas répondu au préalable, sur le fond et par écrit, aux courriers de réclamation de ce dernier².

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de corriger les consommations de Mlle R. en retenant pour index de bascule l'index 14 964 m³, et l'index figurant dans son état des lieux de sortie (15 014 m³) comme étant l'index de résiliation du 16 septembre 2009.

Le médiateur national de l'énergie recommande en outre au distributeur A d'accorder à Mlle R. un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments subis du fait de l'index de bascule erroné qu'il a calculé et de l'absence de correction spontanée d'un index de résiliation dont il ne pouvait ignorer le caractère surestimé et la double facturation à son profit qu'il entraînait.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur Y de corriger sa facturation en conséquence.

Le médiateur national de l'énergie recommande en outre au fournisseur Y d'accorder à Mlle R. un dédommagement de 50 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de sa réclamation.

Le médiateur estime qu'un dédommagement du distributeur envers le fournisseur Y serait légitime compte tenu du préjudice subi par ce dernier à la suite du calcul d'un index de bascule erroné.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs d'électricité et de gaz naturel de corriger les index de résiliation d'un consommateur s'ils s'avèrent supérieurs aux index de mise en service de leur successeur, charge à leurs fournisseurs respectifs d'émettre les factures rectificatives correspondantes.

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 9 mars 2011

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE

² Recommandations n° 2009-190 et n° 2010-697