

Monsieur JL. M

Paris, le 22 février 2021

N° de saisine : **D2020-19344**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs A et B, et au distributeur C. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez conclu un contrat de fourniture de gaz et d'électricité avec A le 6 août 2012. La résiliation est intervenue à votre demande le 28 juin 2019 dans le cadre d'un changement de fournisseur (B)

Vous contestez :

- l'index 57 866 m³ du 28 février 2019 figurant sur la facture de régularisation du fournisseur A du 7 juin 2019 d'un montant de 3 840,20 euros TTC (2 123,28 euros TTC après déduction de 1 716,92 euros d'acomptes), portant sur 5 602 m³ du 15 février 2018 au 28 février 2019 ;
- l'index de changement de fournisseur à 59 240 m³ figurant sur la facture de clôture du fournisseur A du 29 juin 2019 d'un montant de 996,01 euros TTC (822,51 euros TTC après déduction de 173,50 euros d'acomptes), portant sur 1 374 m³ du 1^{er} mars 2019 au 27 juin 2019.

Vous faites valoir que votre compteur affichait l'index 55 122 m³ le 28 juin 2019, et avez fait constater par huissier l'index 55 129 m³ le 9 juillet 2019.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs A et B, et du distributeur C (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Le relevé de l'index de consommation en février 2019, n'a pas pu avoir lieu en votre absence, votre compteur étant inaccessible. Le distributeur C a donc estimé un index le 28 février 2019 qui s'est révélé surestimé, ce qui a entraîné une importante facture de régularisation chez le fournisseur A le 7 juin 2019. Le distributeur C a accepté, à ma demande, de vous dédommager pour son estimation surévaluée de votre index de changement de fournisseur.

Par ailleurs, le fournisseur B n'a pas collecté auprès de vous d'index auto-relevé ce qui aurait évité le calcul d'une estimation erronée. Une fois le changement de fournisseur effectué, le fournisseur B a néanmoins délibérément écarté l'index estimé par le distributeur et l'a remplacé par votre index auto-relevé. Ce faisant il n'a pas respecté la procédure prévue en cas de régularisation des consommations à la suite d'un index de changement de fournisseur¹ et vous a exposé à être doublement facturé des consommations entre les index 55 122 m³ et 59 240 m³.

Le fournisseur B, qui a reçu votre auto-relevé à 55 162 m³ en application des procédures précitées avait fait le choix entre deux solutions :

¹ www.gte2007 « PROCEDURE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (applicable aux clients professionnels et particuliers) »

- **1^{ère} solution** : demander au distributeur C de rectifier l'index de changement de fournisseur, pour les deux fournisseurs, compte tenu de l'écart important votre auto-relevé et l'index estimé à 59 240 m³ ;
- **2^{ème} solution** : régulariser votre facturation en vous remboursant l'écart de consommation entre l'index 55 122 m³ et l'index 59 240 m³.

Faute de retenir l'une ou l'autre de ces solutions le fournisseur B est à l'origine de ce litige et devrait vous dédommager.

Compte tenu de ce qui précède et sur un plan plus général, je recommande au fournisseur B de s'abstenir de modifier unilatéralement un index de changement de fournisseur ainsi que je l'ai déjà recommandé à d'autres fournisseurs.²

Par ailleurs, ayant relevé que certaines factures émises par le fournisseur B ne mentionnaient pas les index retenus pour le calcul consommations facturées, je recommande au fournisseur B de mettre ses factures en conformité avec l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus et de faire apparaître de manière lisible sur ses factures, même établies sur la base de consommations estimées, les anciens et les nouveaux index pris en compte, en précisant s'il s'agit d'index estimé, relevé ou transmis par le client, en kWh pour l'électricité, en m³ pour le gaz naturel.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

L'INDEX DU 28 FÉVRIER 2019

Votre compteur de gaz n'est pas accessible. Les relèves cycliques nécessitent donc votre présence afin de constater l'index affiché par le compteur.

Or, le 28 février 2019, la relève n'a pu avoir lieu compte tenu de votre absence. Le distributeur C a donc estimé l'index 57 866 m³.

Celui-ci s'avère cependant surestimé. En effet, le distributeur C a calculé une consommation de 14,10 m³/jour du 14 août 2018 au 28 février 2019, alors que vous aviez consommé 7,64 m³/jour du 14 août 2017 au 14 février 2018.

Cet index surestimé a entraîné une importante facture de régularisation le 7 juin 2019, portant sur les consommations du 14 février 2018 au 28 février 2019, indiquant un montant à prélever de 2 123,28 euros TTC (facture d'un montant de 3 840,20 euros TTC avant déduction de 1 716,92 euros d'acomptes).

L'INDEX DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

L'index de changement de fournisseur est en principe calculé par le distributeur, en tenant compte le cas échéant de l'index auto-relevé communiqué par le nouveau fournisseur lors de la souscription. Il est transmis à l'ancien et au nouveau fournisseur qui l'utilisent pour établir respectivement leur facture de résiliation et de mise en service, de sorte que le client ne soit pas facturé à deux reprises pour la même consommation.

Dans le cas où l'index serait surestimé ou sous-estimé, la consommation facturée en trop ou en moins est régularisée par le nouveau fournisseur, dès l'émission de la facture suivant le passage du releveur ou dès la réception d'un index auto-relevé émanant du client. C'est d'ailleurs ce que vous a précisé le fournisseur B en répondant à votre réclamation.

Dans le cas présent, en mai 2019, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz et d'électricité auprès du fournisseur B. Le contrat a été activé le 28 juin 2019.

Le fournisseur B a demandé au distributeur C un changement de fournisseur avec index calculé, omettant de transmettre un index de fiabilisation comme la procédure de changement de fournisseur (sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie) l'y incite. Le distributeur C a ainsi estimé l'index 59 240 m³ (soit

² Recommandation générique D2018-18809 consultable sur www.energie-mediateur.fr

11,45 m³/jour du 28 février au 28 juin 2019) compte tenu de l'historique de consommation récent dont il disposait (15,53 m³/jour enregistrés du 14 février au 14 août 2018).

Cet index s'avère surestimé puisque votre auto-relevé, à cette date, était 55 122 m³.

La surestimation de votre index de changement de fournisseur devait entraîner une régularisation de vos consommations lors de la prochaine relève du distributeur, étant précisé que les tarifs pratiqués par le fournisseur B sur cette période (0,0424 euros HT sur la facture de régularisation du 19 mars 2020) étant plus élevés que ceux du fournisseur A (0,04 euros HT sur la facture de clôture du 29 juin 2019).

LA FACTURATION

D'après les données transmises par le distributeur C, votre historique de consommation de février 2018 à février 2020 est le suivant :

Date	Index	Nature de l'index
14/02/2018	52 264	Relève normale
14/08/2018	55 075	Relève normale avec index auto-relevé
28/02/2019	57 866	Relève normale calculée
28/06/2019	59 240	Index de changement de fournisseur calculé
19/08/2019	55 162	Relève normale
17/02/2020	56 486	Relève normale
09/03/2020	56 704	Auto-relevé fournisseur sur index réel

La facturation du fournisseur A est conforme aux données du distributeur C. La facture de clôture du 29 juin 2019 est ainsi fondée sur l'index de changement de fournisseur 59 240 m³ du 28 juin 2019, transmis par le distributeur C.

En application de la procédure de changement de fournisseur, le fournisseur B devait fonder sa facturation sur ce même index de départ. Cependant, le fournisseur B a unilatéralement choisi de corriger l'index de changement de fournisseur et d'éditer votre facturation en se fondant sur l'index 55 162 m³ que vous lui aviez transmis.

La facture du 19 mars 2020, basée sur votre auto-relevé du 9 mars 2020 à 56 704 m³, a régularisé vos consommations estimées depuis le début du contrat (mode de facturation lissé à savoir des factures mensuelles avec des consommations estimées lissées sur l'année sur la base de la consommation annuelle de référence), en partant de l'index 55 162 m³ au 28 juin 2019 :

CONSO GAZ (HT)	Index début	Index fin	Conso (m3)	Coeff PCS	Conso (kWh)	Prix du kWh (€/kWh)	Montant
Montant déjà facturé du 28.06.19 au 18.02.20	-	-	-	-	-	-	-1 173,28 €
du 28.06.19 au 09.03.20	55162	56704	1542.0	11,15	17162	0,0424	727,66 €
TOTAL Conso							-445,62 €

Cette modification unilatérale de l'index de changement de fournisseur transmis par le distributeur C a entraîné une double facturation des index 55 162 m³ à 59 240 m³, qui se traduit par une surfacturation d'un montant total de 2 782,02 euros TTC, comme détaillé ci-dessous :

- $59\,240 - 55\,162 : 4\,078\text{ m}^3 = 45\,592\text{ kWh}$
- Prix du kilowattheure : 0,06102 euros TTC
- $0,06102 \times 45\,592 = 2\,782,02$

Même si l'index calculé par le distributeur C ne correspondait à votre consommation réelle et que le fournisseur B disposait d'un auto-relevé, celui-ci aurait dû respecter la procédure et transmettre un index de fiabilisation lors de la demande de changement de fournisseur, ou à défaut demander au distributeur C une correction de l'index erroné, conformément aux règles de bon fonctionnement du marché, ou régulariser votre facturation.

Je ne dispose pas de toutes les factures du fournisseur B pour la période du 28 juin 2019 au 19 mars 2020, aussi, je n'ai pas pu vérifier la consommation totale mise à votre charge.

Je relève toutefois que les factures émises du 19 août 2019 au 19 février 2020 (extraits en annexe), basées sur la consommation annuelle de référence, ne mentionnent pas les anciens et nouveaux index en m³. Je relève toutefois que les factures émises du 19 août 2019 au 19 février 2020 (extraits en annexe), basées sur la consommation annuelle de référence, ne mentionnent pas les anciens et nouveaux index en m³ (deux factures ont été émises en septembre 2019, dont une de -122,24 euros annulant 2 883 kWh sans que la facture mentionne la raison). De même, la facture de régularisation du 9 mars 2020 ne mentionne pas la nature des index (estimés, relevés ou auto-relevés), ce qui n'est pas conforme à la réglementation^[1] et rend le suivi des consommations particulièrement difficile. Or cette réglementation s'applique pour tout type de facture y compris estimée en l'absence de relevés.

De même, la facture de régularisation du 9 mars 2020 ne mentionne pas la nature des index (estimés, relevés ou auto-relevés), ce qui n'est pas conforme à la réglementation³ et rend le suivi des consommations particulièrement difficile. Or cette réglementation s'applique pour tout type de facture y compris estimée en l'absence de relevés.

La modification unilatérale de l'index de changement de fournisseur par le fournisseur B, qui vous a porté préjudice, justifie l'octroi d'un dédommagement.

Le fournisseur B, qui a manifestement reçu votre auto-relevé à 55 162 m³ auraient dû demander au fournisseur C de rectifier l'index de changement de fournisseur pour les deux fournisseurs, compte tenu de l'écart important avec l'index estimé à 59 240 m³ ou a minima régulariser sa facturation en remboursant les consommations surestimées entre l'index 59 240 m³ et 55 162 m³

En l'absence de conseil des fournisseurs, vous avez sollicité un huissier pour faire constater l'index lu sur votre compteur (intervention facturée 150 euros TTC), ce qui aurait pu facilement être évité.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande :

- **au distributeur C**
 - **de vous accorder, ainsi qu'il l'a accepté, un dédommagement d'un montant de 75 euros TTC en compensation de la surestimation de l'index du 28 février 2019 ;**
 - **de modifier l'index de changement de fournisseur entre le fournisseur A et B aux frais du fournisseur B.**
- **au fournisseur B :**
 - **de régulariser votre facturation en prenant en compte les données fournies par le distributeur afin de régulariser votre facturation ;**
 - **de vous accorder un dédommagement d'un montant de 280 euros TTC (environ 10% des montants facturés en double) en compensation de la modification unilatérale de l'index de changement de fournisseur ;**
 - **de prendre à sa charge les frais liés à la prestation de correction d'index de changement de fournisseur à solliciter auprès du distributeur C ;**
- **au fournisseur A :**
 - **de vous accorder, ainsi qu'il l'a proposé une facilité de paiement pour le règlement du solde à devoir ;**
 - **de rectifier sa facture de résiliation dès réception de l'index de changement de fournisseur corrigé par le distributeur C.**

Sur un plan plus général, je recommande au fournisseur B :

- **de s'abstenir de corriger unilatéralement un index de changement de fournisseur ;**
- **de systématiquement faire apparaître de manière lisible sur toutes ses factures, même établies sur la base de consommations estimées, les anciens et les nouveaux index pris en compte, en précisant s'il s'agit d'index estimé, relevé ou transmis par le client, en kWh**

^[1] Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus (article 6)

³ Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus (article 6)

pour l'électricité, en m³ pour le gaz naturel, afin de respecter l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Ayant relevé que l'arrêté du 18 avril 2012 n'était pas respecté, pour certaines factures émises, je signale ce dossier à la DGCCRF, par l'intermédiaire de la DDPP (direction départementale de protection des populations) des Hauts-de-Seine (lieu du siège social du fournisseur B).

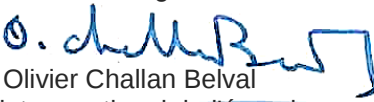
Vous m'avez indiqué que vous acceptiez la solution proposée, ce dont je prends acte.

Je demande au fournisseur B et au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si les fournisseur A et/ou B refusent de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie