

QUAND L'INDEX DE BASCULE FAUSSE LA FACTURE DE RÉSILIATION

Recommandation n°2009-188
4 novembre 2009

Le changement de fournisseur n'est pas toujours un « long fleuve tranquille », comme a pu le constater, en septembre 2008, Mlle Fatima L., résidant en Lorraine. Après avoir souscrit un contrat chez Altergaz, la jeune femme a reçu une facture de résiliation de son ancien fournisseur, GDF SUEZ. « Le montant de 619 euros me semblait très important et le relevé de compteur indiqué sur cette facture était supérieur de près de 1200 m³ à ce qu'indiquait mon compteur. J'ai appelé plusieurs fois le service clientèle de GDF SUEZ, mais sans résultat. Je n'ai pu obtenir la rectification de ma facture, j'ai alors fait opposition au prélèvement. » Après trois réclamations écrites sans réponse, Mlle L. a saisi le médiateur national de l'énergie en février 2009.

Explications divergentes du distributeur et du fournisseur

L'index de bascule, qui sert d'index de résiliation pour l'ancien fournisseur et d'index

de départ pour le nouveau, est au cœur du litige. Cet index est calculé par le distributeur et non pas relevé par un agent dans le cadre des procédures en vigueur. Après examen des faits, le médiateur a conclu que ce calcul n'avait pas été convenablement réalisé. Selon les explications données par le distributeur GrDF, l'index de changement de fournisseur a été estimé à partir de la consommation annuelle de référence (CAR), supérieure à 30 000 kWh, que lui a indiquée GDF SUEZ pour Mlle L. De son côté, le fournisseur a contesté avoir transmis une telle donnée, faisant valoir que la consommatrice avait souscrit une offre basée sur une CAR de 12 000 kWh. Or, d'après un tableau des relevés fourni par GrDF, le médiateur a constaté que la consommation de Mlle L. se situait plutôt autour de 6 000 kWh/an. L'erreur dans le calcul de l'index de bascule représentait ainsi au moins six mois de consommation.

Des frais de résiliation injustifiés

À la faveur d'un réexamen du dossier à la suite de la saisine, GDF SUEZ a proposé à la jeune femme de corriger sa facture de résiliation et de lui rembourser 220 euros ; il a également annulé 35 euros de frais de résiliation. Sur ce point, le médiateur a rappelé que le droit européen pose comme principe la gratuité du changement de fournisseur, ce qui a été transposé dans le Code de la consommation qui précise les conditions, restrictives, à la facturation de frais de résiliation.

FATIMA L.

Mon fournisseur a attendu que je saisisse le médiateur national de l'énergie pour me proposer une solution. Je l'ai acceptée mais j'ai tout de même maintenu ma saisine. Cependant, je n'ai pas obtenu le dédommagement de 50 euros que recommandait le médiateur pour les désagréments que j'ai subis, GDF SUEZ ne s'estimant pas fautif."

LA FIN D'UN LONG COMBAT

Retour sur la recommandation
n°2008-006 – 23 juin 2008



JEAN-LUC B.

Une autre décision de justice donne raison à un consommateur, en s'appuyant sur une recommandation du médiateur national de l'énergie. M. Jean-Luc B., habitant dans les Bouches-du-Rhône avait saisi le médiateur en février 2008 car il contestait une facture anormalement élevée (1 115 euros) qu'il pensait due à un dysfonctionnement de son compteur. En juin 2008, le médiateur confirmait cette hypothèse, demandant au distributeur ERDF de corriger la consommation enregistrée, et au fournisseur EDF de régulariser la facturation en conséquence.

Retard dû à une confusion entre EDF et ERDF

La recommandation n'ayant pas été suivie, M. B. a déposé plainte auprès du juge de proximité à Aubagne. « J'ai joint la recommandation du médiateur national de l'éner-

gie à mon dossier, pensant qu'elle serait un argument de poids en ma faveur », confiait-il dans le rapport d'activité 2008 du médiateur. Effectivement, dans une décision du 27 juillet 2009, le juge a suivi les préconisations du médiateur et ordonné la correction de la facture. Pour autant, M. B. n'était pas au bout de ses peines. Car le jugement n'a pu être appliqué en raison d'une erreur sur la dénomination de l'entreprise condamnée – ERDF à la place d'EDF. Une nouvelle décision, du 8 mars 2010, a remis les choses en ordre, le juge de proximité soulignant que l'erreur matérielle du jugement initial trouvait son origine « non pas dans la fausse interprétation d'un texte ou d'un document, mais dans le morcellement des prestations qui accompagne le dépérissement du service public et la multiplication des signes, acronymes et autres abréviations qui favorisent la confusion et le quiproquo. »