

Paris, le 30 janvier 2014

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0082

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame, Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations d'électricité.

Vous contestez le bien-fondé des index pris en compte par le fournisseur Y lors de la mise en service de vos installations le 22 août 2012, soit 4 677 kWh en heures creuses (HC) et 23 202 kWh en heures pleines (HP), alors que votre état des lieux d'entrée indique les index 8 660 kWh en HC et 28 075 kWh en HP.

Le 18 octobre 2012, vous avez opté pour le fournisseur Z en transmettant les index auto-relevés : 8 855 kWh en HC et 28 207 kWh en HP. Toutefois, le distributeur A a réalisé la prestation de changement de fournisseur aux index 5 031 kWh en HC et 23 734 kWh en HP calculés sur la base des index de mise en service que vous contestez. Ainsi, la prise en compte des relevés suivants dans la facturation émise par le fournisseur Z a entraîné une forte consommation, ce qui s'est traduit par deux factures des 10 juin 2013 (2 210,78 euros TTC) et 12 juin 2013 (622,21 euros TTC).

Vous souhaitez obtenir la correction de vos index de mise en service sur la base des index indiqués sur votre état des lieux ainsi qu'une rectification de la facturation émise par le fournisseur Z.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur Y, le fournisseur Z et le distributeur A m'ont adressées (jointes en annexe).

Dans les observations qu'il m'a transmises, le distributeur A a proposé de « *prendre en compte les index renseignés sur l'état des lieux en tant qu'index de changement de fournisseur* ».

Ce redressement reviendrait à annuler :

- **3 629 kWh** en HC (5 031 kWh (index de changement de fournisseur) - 8 660 kWh (index indiqué sur l'état des lieux)) ;
- **4 341 kWh** en HP (23 734 kWh (index de changement de fournisseur) - 28 075 kWh (index indiqué sur l'état des lieux)).

Cette proposition ne peut être satisfaisante. Elle ne corrige pas les index erronés pris en compte pour votre mise en service. Il en résulte que les consommations facturées entre la mise en service auprès du fournisseur Y (22 août 2012) et votre changement de fournisseur (18 octobre 2012), soit **354 kWh** en HC (de l'index 4 677 à l'index 5 031) et **532 kWh** en HP (de l'index 23 202 à l'index 23 734) restent à votre charge.

J'ai demandé au fournisseur Y de m'indiquer la raison pour laquelle il n'y avait pas eu de collecte d'index auto-relevés lors de la mise en service du 22 août 2012 et s'il s'agissait d'un oubli de sa part, s'il acceptait d'annuler la consommation facturée (354 kWh en HC et 532 kWh en HP). En réponse, le fournisseur Y a indiqué qu'il acceptait d'annuler ces consommations, ce qui est satisfaisant pour vous.

Par ailleurs, je constate que le fournisseur Y a tenté de rectifier la situation en transmettant votre état des lieux au distributeur A dès le 6 octobre 2012.

Néanmoins, au motif qu'il s'agissait d'une mise en service sans déplacement, le distributeur A a refusé de traiter la réclamation du fournisseur Y, en précisant dans ses observations, que les index estimés sont « *contractuels et non modifiables* » et qu'« *il appartient au fournisseur de régulariser les consommations de son client* ».

Cette réponse est étonnante. Le distributeur accepte habituellement de corriger un index contractuel erroné si la demande est justifiée par un relevé contradictoire ou un état des lieux. Cette solution évite un relevé de contrôle par un agent, ce qui n'est d'ailleurs pas toujours probant dans la mesure où les contestations d'index d'ouverture d'un contrat peuvent survenir un an après la mise en service.

L'application de cette solution de principe était d'autant plus justifiée dans votre cas que l'écart entre les index de votre état des lieux et ceux pris en compte dans votre facturation atteignait 9 000 kWh (3 983 kWh en HC et 4 873 kWh en HP).

Au lieu d'effectuer cette correction, le distributeur A en a reporté la charge sur le seul fournisseur Y, en estimant qu'il lui revenait de régulariser votre facturation.

Cette solution revenait à demander au fournisseur d'annuler les 9 000 kWh qui vous étaient facturés à tort (près de 1 000 euros TTC) tandis qu'il devait continuer à en régler le prix au distributeur A au titre de l'acheminement des quantités de consommation correspondantes.

Dans un second temps, « *à titre exceptionnel* », le distributeur A a proposé de rectifier votre consommation en retenant les index de votre état des lieux.

Cette solution est neutre pour vous, dans la mesure où le fournisseur Y a accepté d'annuler sa facturation. En revanche, ce n'est pas neutre pour lui puisqu'il reste redevable de l'acheminement et des quantités correspondantes envers le distributeur.

En conséquence, il serait équitable que le distributeur rectifie les index de mise en service.

En tout état de cause, les désagréments qui en ont résulté pour vous : réception de deux factures très importantes, temps et frais liés à la gestion de votre litige justifieraient un dédommagement de la part du distributeur A.

Je recommande en conséquence au distributeur A :

- de mettre en œuvre sa proposition d'annulation de 3 629 kWh en HC et de 4 341 kWh en HP correspondant à la reprise des index de l'état des lieux pour le changement de fournisseur,
- de corriger les index de mise en service du 22 août 2012 en retenant les index mentionnés sur votre état des lieux,
- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les désagréments subis par son refus de rectifier les index de mise en service.

Je recommande au fournisseur Y d'annuler les consommations facturées (354 kWh en HC et de 532 kWh en HP), tel qu'il l'a proposé.

Je recommande également au fournisseur Z de rectifier sa facturation en tenant compte du redressement effectué par le distributeur A.

Je rappelle au distributeur A qu'il devrait corriger les index contractuels erronés, lorsque le consommateur justifie sa demande au moyen d'un relevé contradictoire ou d'un état des lieux.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y, le fournisseur Z et le distributeur A m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert