

Paris, le 29 mars 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : S2015-3228
N° de recommandation : 2016-0377

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous contestez le montant des mensualités en électricité fixées par le fournisseur A à compter du 19 octobre 2015 (431 euros), beaucoup plus élevées que celles de l'année écoulée (48 euros).

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

Votre contrat a pris effet le 15 décembre 2014, à la suite d'un changement de fournisseur.

A cet égard, je tiens à vous préciser que lors d'un changement de fournisseur, la procédure concertée entre les acteurs du marché¹ prévoit que l'index retenu par l'ancien et le nouveau fournisseur pour la résiliation et la mise en service de l'ancien et du nouveau contrat est auto-relevé, ou à défaut, calculé par le distributeur. Le relevé cyclique suivant permet en principe de régulariser la facturation sur la base de la consommation réelle.

En ce qui vous concerne, le fournisseur A a transmis au distributeur Y une demande de changement de fournisseur, sans intervention, en communiquant un index auto-relevé à 2 760 kWh le 27 novembre 2014. Ce dernier l'a rejeté car il était incohérent avec celui relevé le 19 novembre 2014 (27 542 kWh). Il a donc calculé un index de 27 800 kWh en date du 15 décembre 2015, qui a été répercuté par le fournisseur B pour l'établissement de sa facture de résiliation et par le fournisseur A pour la mise en service de son contrat, conformément à la procédure précitée.

La cohérence de l'index estimé par le distributeur Y à l'occasion de votre changement de fournisseur a été confirmée par l'index relevé le 9 avril 2015 (28 944 kWh).

Aussi, il est vraisemblable qu'une erreur de lecture soit survenue à l'occasion de la collecte de votre auto-relevé. En effet, seuls quatre des cinq chiffres du compteur ont été lus. L'index que vous auriez dû relever devait certainement être compris entre 27 600 et 27 609 kWh.

Quoi qu'il en soit, dans la mesure où cet index a été écarté par le distributeur Y, et remplacé par un index calculé plus cohérent, cette erreur n'a pas impacté vos factures. En revanche, le fournisseur A m'a expliqué que son système d'information était programmé pour privilégier les index auto-relevés transmis par ses clients dans le cadre d'un changement de fournisseur, de sorte que ces derniers priment sur ceux calculés et transmis par les

¹ Procédure disponible sur le site www.gte2007.com

distributeurs, notamment pour l'évaluation de la consommation annuelle. C'est ainsi qu'en octobre 2015, lorsqu'il a reçu le relevé cyclique du distributeur Y (30 514 kWh), il a établi que vous aviez consommé $(30\,514 - 2760) = 27\,814$ kWh depuis le début de votre contrat. C'est sur cette base qu'il a évalué le montant de vos nouvelles mensualités à 431 euros, alors qu'en réalité votre consommation depuis décembre 2014 était de $(30\,514 - 27\,800) = 2\,714$ kWh, 10 fois inférieure à celle déterminée par le fournisseur A.

Ce dernier a précisé qu'il avait réduit le montant de vos mensualités à votre demande, comme en atteste l'échéancier du 15 décembre 2015, fixant des échéances de 279 euros (au lieu de 431 euros). J'observe qu'elles étaient encore nettement surévaluées. Cependant, cela n'a pas porté à conséquence, puisque vous aviez changé de fournisseur d'électricité quelques jours auparavant, le 7 décembre 2015.

Compte tenu des désagréments causés par cette situation, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, que j'estime satisfaisant.

Toutefois, je considère que la règle implémentée dans son système d'information, selon laquelle les index auto-relevés priment systématiquement sur ceux que le distributeur Y a estimés devrait être assouplie, avec des contrôles de cohérence, pour éviter les erreurs telles que celle que vous avez subie.

En ce qui vous concerne, le distributeur Y l'avait justement rejeté en raison de son incohérence au regard des index précédemment pris en compte. L'index relevé le 9 avril 2015 (28 944 kWh) aurait dû convaincre le fournisseur A de faire de même.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder, comme il l'a proposé, un dédommagement de 50 euros TTC.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de faire évoluer son système d'estimation des consommations, en y intégrant une règle de contrôle de cohérence des index auto-relevés par ses clients.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum, par courriel (recommandations@energie-mediateur.fr), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si vous acceptez cette solution, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A/Y