

Paris, le 19 avril 2012

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

N° de saisine : S2011-XX
N° de recommandation : 2012-0636

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne les index retenus lors de votre changement de fournisseur d'électricité effectué le 1^{er} août 2010, repris par le fournisseur X pour établir votre facture de mise en service.

Le 1^{er} août 2010, vous avez changé de fournisseur d'électricité en devenant client du fournisseur X.

Le distributeur A a estimé vos index de changement de fournisseur (17 884 kWh en heures creuses (HC) et 9 551 kWh en heures pleines (HP)) et les a transmis au fournisseur Y pour la résiliation de votre ancien contrat, et au fournisseur X pour l'activation de votre nouveau contrat.

A la suite de la réception de la facture de mise en service n°114000246633 du 1^{er} septembre 2010 d'un montant de 1 260,38 euros TTC, vous avez adressé plusieurs réclamations écrites au fournisseur X afin que vos index de début de contrat soient corrigés sur la base des index retenus par le fournisseur Y pour la résiliation de votre contrat (17 884 kWh en HC et 15 977 kWh en HP).

Le fournisseur X refusant de corriger votre index de mise en service en HP, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre réclamation au fournisseur X, dans le cadre de la procédure dite de « deuxième chance ». La réponse du fournisseur X ne vous satisfaisant pas, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que les fournisseurs Y et X et le distributeur A m'ont adressées. Vous les trouverez annexées à la présente recommandation.

Le distributeur A m'a indiqué avoir procédé au changement de fournisseur le 1^{er} août 2010 en estimant les index à 17 884 kWh en HC et 9 551 kWh en HP.

Le fournisseur Y m'a précisé que compte-tenu de vos index auto-relevés du 16 mai 2010 [17 145 kWh en HC et 13 514 kWh en HP], il n'a pas retenu « *l'index estimé en HP d'A et [a] édité une facture de résiliation sur estimation, en adéquation avec* » les index auto-relevés et votre consommation réelle depuis votre mise en service.

Je constate que la procédure *de changement de fournisseur*, définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)¹, a été respectée par le distributeur A. Cette procédure prévoit en effet qu'à défaut de relevé spécial du compteur demandé par le nouveau fournisseur ou de communication d'index auto-relevés, les index de changement de fournisseur sont calculés par le distributeur. Ils sont transmis à l'ancien et au nouveau fournisseur qui les utilisent pour établir respectivement leur facture de résiliation et de mise en service, de sorte que le consommateur ne soit pas facturé deux fois pour la même anomalie.

Dans l'hypothèse où ces index sont sous-estimés ou inférieurs aux index précédemment utilisés, les consommations doivent quant même être facturées par l'ancien fournisseur, entraînant un remboursement, qui permettra au consommateur de régler la facture de son nouveau fournisseur.

Dans votre situation, la surfacturation du fournisseur X aurait dû être partiellement régularisée par un remboursement effectué par le fournisseur Y lors de l'émission de votre facture de résiliation. En effet, ce dernier aurait dû intégrer dans sa facturation les index transmis par le distributeur A, ce qui aurait engendré un remboursement de 3 963 kWh en HP (différence entre l'index en HP de fin de période de votre précédente facture (13514 kWh) et l'index transmis par A (9551 kWh), soit environ 440 euros TTC. Or, le fournisseur Y a unilatéralement corrigé votre index de changement de fournisseur en HP, ce qui a entraîné une double facturation de près de 6500 kWh (différence entre l'index de résiliation de 15977 kWh en HP qu'il a utilisé et l'index de mise en service de 9551 kWh retenu par le fournisseur X).

J'ai déjà exposé à plusieurs reprises qu'il convenait, dans une logique de bon sens, de corriger les index de bascule s'ils sont très différents de la réalité, ce qui est le cas en l'espèce puisque votre index de changement de fournisseur en HP était inférieur de près de 6500 kWh à l'index de changement de fournisseur réel.

Je constate également que le fournisseur Y a transmis votre demande de correction au distributeur A. Toutefois, il n'a pas attendu sa réponse pour procéder à ladite correction. De plus, le distributeur A n'a pas répondu à cette demande.

Je constate enfin que compte-tenu de ce litige, vous n'avez réglé que partiellement les factures du fournisseur X. Celui-ci m'a indiqué que vous lui restiez redevable de la somme de 460,76 euros TTC.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A :

- de corriger votre index de changement de fournisseur en HP sur la base de celui retenu par le fournisseur Y (15 977 kWh en HP) et de transmettre le flux de redressement correspondant aux fournisseurs X et Y ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour ne pas avoir traité la demande de correction du fournisseur Y.

Je recommande également au fournisseur X de régulariser votre facturation en tenant compte du flux de redressement transmis par le distributeur A, et de vous rembourser le trop perçu résultant de cette régularisation (environ 150 euros TTC).

Je recommande aussi au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour avoir corrigé unilatéralement votre index de changement de fournisseur en HP, ce qui a eu pour conséquence de mettre à votre charge près de 6500 kWh facturés en double,
- de mener les actions nécessaires auprès de ses services afin que la correction des index de changement de fournisseur se fasse en accord avec le distributeur concerné et le fournisseur précédent.

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

¹ Disponible à l'adresse suivante : www.gte2007.com

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, les fournisseurs X et Y 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Denis Merville

Copies : X Y
A

Annexe 1 : Observations du fournisseur Y
Annexe 2 : Observations du fournisseur X
Annexe 3 : Observations du distributeur A

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :