

Paris, le 3 mai 2012

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

N° de saisine : S2011-XX
N° de recommandation : 2012-0657

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Votre litige porte sur les index retenus par le fournisseur X, lors de la résiliation de votre contrat de fourniture d'électricité le 17 août 2010, consécutivement à la vente de votre logement de [...].

Vous contestez le montant de la facture de résiliation du 20 janvier 2011 de 575,16 euros TTC, au motif que les index de fin de contrat pris en compte (40 622 kWh en heures pleines (HP) et 40 938 kWh en heures creuses (HC)) ne correspondaient pas à ceux que vous aviez relevés et transmis par téléphone le 18 août 2010 au fournisseur X, soit 40 914 kWh HP et 28 428 kWh HC.

Vous souhaitez que vos consommations soient régularisées d'après les index du compteur de votre logement à la date de sa vente. Ainsi, vous n'avez pas payé la facture de résiliation au fournisseur X qui en a confié le recouvrement à un mandataire.

A réception de la facture de résiliation du 20 janvier 2011, vous avez indiqué à mes services avoir porté contestation par téléphone auprès du service clients du fournisseur X. Le litige perdurant, vous lui avez adressé un courrier en recommandé avec accusé de réception le 28 mai 2011. Vos différentes sollicitations étant restées vaines, vous m'avez saisi.

J'ai transmis votre saisine au fournisseur X dans le cadre de la procédure dite de « deuxième chance », qui vous a envoyé un courrier d'explications le 29 août 2011. Insatisfait par sa réponse, vous m'avez confirmé votre saisine.

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

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 :

Dans ses observations, X m'a informé que le dernier relevé du compteur de votre ancien logement, effectué par le distributeur A avant la résiliation de votre contrat, datait du 11 mai 2010 aux index HP de 40 056 kWh et HC de 27 637 kWh. Le distributeur A m'a, quant à lui, affirmé qu'il s'agissait d'index auto-relevés. Puis, lors de votre demande de résiliation du contrat, X m'a confirmé que vous lui aviez communiqué les index auto-relevés du compteur, 40 914 kWh en HP et 28 428 kWh en HC.

Je note, d'après vos déclarations, que ces index ne figuraient pas sur l'acte authentique de la vente de votre bien. Je remarque également que le fournisseur X a mis six mois pour vous adresser votre facture de résiliation.

Dans la mesure où le distributeur A a reçu la demande de mise en service du fournisseur du nouveau propriétaire de votre logement (Y) avant la demande de résiliation du fournisseur X, ce sont les index de mise en service auto-relevés par votre successeur, soit 40 622 kWh HP et 40 938 kWh HC, qui ont été retenus pour résilier votre contrat.

Je vous précise que ce principe est conforme à la procédure de *mise en service sur point de livraison ou PDL* (c'est-à-dire la référence à 14 chiffres du compteur d'électricité) *non résilié*, définie par les acteurs de marché sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).¹

Toutefois, ces index étant manifestement erronés, le fournisseur Y les a rectifiés sur la facture suivante de votre successeur, en retenant comme index de mise en service 40 914 kWh en HP et 28 428 kWh en HC, mais sans informer le distributeur A de cette correction. En effet, le distributeur A a affirmé que les index de mise en service figurant sur la facture de mise en service de votre successeur ne correspondaient pas « *au flux transmis par le distributeur* ».

En procédant ainsi, le fournisseur Y n'a pas été facturé de l'acheminement par le distributeur A pour 12 500 kWh d'électricité en HC, qu'il a tout de même facturés à votre successeur. Je lui ai demandé de justifier la raison pour laquelle il avait modifié des index contractuels sans en informer le distributeur A, pratique inacceptable dans un marché ouvert.

Le fournisseur Y a refusé de répondre à ma demande d'observations au motif que vous n'étiez pas son client, et qu'il ne pouvait pas « *interférer dans la gestion de la facturation* » du fournisseur X.

A la suite de votre courrier du 28 mai 2011, le fournisseur X a relayé votre contestation au distributeur A qui lui a signifié une fin de non recevoir pour corriger vos index de résiliation, jugeant la date de résiliation trop ancienne. J'observe que si la facture de résiliation du fournisseur X vous avait été adressée rapidement, vous auriez été en mesure de porter réclamation plus tôt.

D'après l'historique des consommations d'électricité de votre ancien logement, fourni par le distributeur A, et compte tenu des index lus sur votre compteur le 11 mai 2010 (qu'ils aient été relevés ou auto-relevés), je constate que l'index de résiliation pris en compte par le distributeur A pour les HC est manifestement très largement surestimé. En effet, l'index retenu revient à vous imputer 96% de la consommation d'électricité

¹ Accessible sur le site www.gte2007.com

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 :

entre le 11 mai 2010 et le 18 août 2010 en HC (entre 23h30 et 7h30), ce qui est aberrant.

Je considère qu'étant responsable des données de comptage, un contrôle de cohérence aurait permis au distributeur A de détecter immédiatement l'anomalie. Je considère également qu'un consommateur doit être en mesure de faire corriger un index quand celui-ci s'avère manifestement erroné.

Au regard de ce qui précède et compte tenu de l'historique des consommations de votre ancien logement, je considère que l'index de résiliation en heures creuses devrait être corrigé.

Ainsi, je recommande au distributeur A :

- de transmettre le flux de redressement de vos consommations au fournisseur X, permettant ainsi d'annuler les 12510 kWh en heures creuses que vous n'avez pas consommés (soit près de 900 euros TTC) et qui vous ont été facturés,
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour ne pas avoir contrôlé la cohérence de votre index de résiliation en heures creuses.

Je recommande au fournisseur X :

- d'annuler la facture de résiliation du 20 janvier 2011 et de vous adresser une nouvelle facture, qui devrait présenter un avoir en votre faveur, dès que le flux de redressement lui aura été envoyé par le distributeur A,
- de stopper la procédure de recouvrement de son mandataire, le cabinet [...],
- de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour avoir tardé à vous adresser votre facture de résiliation.

Je recommande au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC pour avoir rectifié unilatéralement les index de mise en service de votre successeur sans en informer le distributeur A, conduisant ce dernier à refuser de corriger vos index de résiliation.

Je recommande à l'ensemble des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel de ne pas corriger unilatéralement des index de mise en service erronés à la demande de leurs clients, mais d'en informer le distributeur, de telle sorte que les impacts des corrections effectuées puissent être répercutés sur les index de résiliation du prédécesseur éventuellement concerné.

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, les fournisseurs X et Y et le distributeur A m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

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 :

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

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 :