

**Recommandation n° 2010-309/PG**  
**en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mlle L.  
Représenté par : M. et Mme L.  
Département : 88

Fournisseur : X  
Distributeur : A  
Energie : Electricité

### L'examen de la saisine

Le 27 septembre 2007, Mlle L. a souscrit, par téléphone, un contrat de fourniture d'électricité. Sa facture contrat mentionnait comme index de départ 54 774 kWh. A la suite d'un relevé de compteur, la consommatrice a reçu une facture datée du 8 avril 2008 qu'elle a contesté au motif que la consommation facturée lui paraissait anormale (4746 kWh).

Le fournisseur X a indiqué que l'index relevé par le distributeur début avril 2008 était confirmé par l'index auto-relevé de septembre 2008. En outre, il a précisé qu'à la demande de la consommatrice, un contrôle du compteur avait été effectué en novembre 2008 et qu'il n'avait révélé aucun dysfonctionnement. Il a ajouté que la forte consommation enregistrée en avril 2008 pourrait avoir pour origine une erreur de relevé lors du départ du prédécesseur de Mlle L. En conséquence, il a proposé une nouvelle fois à la consommatrice de transmettre une copie de son état des lieux d'entrée, afin de revoir sa facturation le cas échéant.

Le distributeur a précisé que le fournisseur X lui avait transmis une demande de mise en service sur un point de livraison résilié avec une alimentation maintenue. Il a également ajouté que la mise en service peut être réalisée à la demande du fournisseur sans déplacement d'un agent. L'index de mise en service retenu est alors l'index de résiliation de l'ancien titulaire du contrat. En outre, l'auto-relevé du 29 septembre 2008 (61274) ainsi que le relevé spécial réalisé le 30 octobre 2008 (61915) ont confirmé l'exactitude des consommations de Mlle L.

### Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine la contestation de la première facture basée sur un relevé du compteur postérieurement à la mise en service.

La facture litigieuse est basée sur un relevé du compteur qui s'avère cohérent avec les index auto-relevés ou relevés pendant toute la période d'occupation du logement par Mlle L. En outre, le contrôle du compteur, effectué à la demande de la consommatrice, n'a révélé aucun dysfonctionnement. En conséquence, l'index relevé en avril 2008 n'est pas contestable.

En revanche, le médiateur a constaté que la consommation enregistrée entre le 27 septembre 2007 et le 7 avril 2008 était plus importante (35,9 kWh/jour) que celle enregistrée postérieurement sur une période similaire (25,9 kWh /jour du 30 octobre 2008 au 15 avril 2009). L'explication la plus probable réside dans une erreur sur l'index de mise en service de la consommatrice. En effet, en application des procédures en vigueur, l'index de mise en service a été retenu par défaut comme identique à l'index de résiliation du précédent occupant du logement. Ce dernier index, faute d'auto-relevé, a très bien pu être estimé par le distributeur. Il est d'ailleurs regrettable que, bien qu'ayant été relancé à plusieurs reprises, ce dernier n'ait pu apporter aucune précision sur ce point dans ses observations. En l'absence de précision, le doute doit profiter à Mlle L. Le médiateur national de l'énergie retient donc l'hypothèse d'un index sous-estimé, qui a eu pour conséquence de majorer les consommations facturées postérieurement à Mlle L.

Le médiateur rappelle que le fournisseur est tenu à une obligation d'information et à un devoir de conseil. Il lui appartient donc d'indiquer au consommateur qu'il sera facturé sur l'index de résiliation du précédent occupant s'il ne transmet pas à un auto-relevé.

En outre, le médiateur souligne que le fournisseur doit rapporter la preuve par tout moyen qu'il a effectivement délivré cette information au consommateur. A défaut, le consommateur ne peut se voir opposer l'index de résiliation du précédent occupant.

En l'espèce, le fournisseur X n'a pas rapporté la preuve qu'il avait délivré cette information à Mlle L. Un redressement au plus proche de ses consommations réelles doit donc être mis en œuvre.

En conséquence, le médiateur estime qu'au regard des consommations enregistrées l'année suivante, une surconsommation de l'ordre de 10 kWh/jour a été imputée à Mlle L. entre le 27 septembre 2007 et le 7 avril 2008, soit 1 990 kWh. Il recommande au distributeur A de corriger les consommations imputées à Mlle L. sur cette base, ce qui induira une correction de facturation de l'ordre de 190 euros TTC.

Bien qu'il recommande de lui accorder le bénéfice du doute, le médiateur tient à souligner que les actions et contrôles élémentaires suivants auraient permis à la consommatrice d'éviter cette situation :

- relever le compteur d'électricité lors de son emménagement et le faire inscrire sur l'état des lieux ;
- communiquer un index auto-relevé lors de la souscription de son contrat par téléphone ;
- contrôler que l'index mentionné sur sa facture contrat était cohérent avec celui lu sur son compteur.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur recommande au distributeur A de corriger l'index de mise en service de la consommatrice et au fournisseur X de corriger sa facturation en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateurs et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 6 juillet 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE