

N° de saisine : S2009-4382 / CK

Date de la saisine : 20 novembre 2009

Recommandation n° 2010-638 / PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : M. DE D. B.
Département : 92

Fournisseur : Y
Distributeurs : A / B
Energie : Gaz /Electricité

L'examen de la saisine

Lors de son emménagement en janvier 2008, M. DE D. B. a souscrit une offre « deux énergies » auprès du fournisseur Y.

Le consommateur a demandé à son fournisseur une mise en service avec le déplacement d'un technicien, qui n'aurait pas eu lieu d'après lui.

Le 28 janvier 2009, M. DE D. B. a reçu une facture de régularisation d'un montant de 1071,12 euros TTC. En mai 2009, le consommateur a adressé une réclamation à son fournisseur dans laquelle il contestait les index de mise en service pris en compte au motif que pour la période allant du 18 janvier 2008 au 5 mai 2008, sa consommation avait été deux fois supérieure pour le gaz et 3,4 fois supérieure pour l'électricité par rapport à la période allant du 5 mai 2008 au 7 mai 2009.

Les démarches effectuées par le fournisseur Y pour le compte de son client auprès des distributeurs B et A n'ayant pas abouti, le fournisseur a alors conseillé au consommateur de saisir le médiateur national de l'énergie.

Dans ses observations, le fournisseur Y a précisé que la réclamation ayant pour objet la contestation d'index de mise en service en gaz et électricité transmis par les distributeurs, il avait effectué auprès de ces derniers plusieurs réclamations.

Ainsi, concernant le gaz, dans sa réclamation, le fournisseur a signalé au distributeur A une incohérence dans les relevés transmis. En effet, le consommateur aurait consommé 672 m³ du 18 janvier 2008 au 5 mai 2008 et 321 m³ du 5 mai 2008 au 7 mai 2009. Ainsi, selon le fournisseur, « *il paraît évident, que l'index de MES [mise en service] avec déplacement est erroné et qu'il est nécessaire d'effectuer un rectificatif de cet index.* ». Dans sa réponse au fournisseur, le distributeur A aurait confirmé la consommation enregistrée entre le 18 janvier 2008 et le 7 mai 2009 aux motifs que l'index de mise en service était identique à l'index de résiliation du prédécesseur, que l'index du 5 mai 2008 était un index réel relevé et que l'index du 7 mai 2009 était auto-relevé.

Concernant l'électricité, le fournisseur Y a effectué trois réclamations auprès du distributeur B en juin et juillet 2009 et lui a également demandé le 3 juillet 2009 un relevé spécial du compteur. En réponse à la première réclamation, le distributeur a demandé un état des lieux mentionnant les index d'entrée. Le fournisseur lui a répondu que les index n'étaient pas mentionnés dans l'état des lieux, mais que « *s'agissant d'une mise en service avec déplacement, et qualifiée en tant que telle, cela justifiait un redressement.* » Le distributeur lui a alors demandé de programmer un relevé spécial du compteur afin d'étudier la consommation de M. DE D. B. et d'envisager un éventuel redressement. Le relevé spécial du compteur a été effectué le 3 juillet 2009 et le fournisseur a alors adressé une troisième réclamation au distributeur « *afin d'obtenir le redressement, puisque l'index relevé confirme l'incohérence de l'index de mise en service. En réponse [le distributeur] nous a demandé à nouveau l'état des lieux pour justifier la demande de redressement.* »

Dans ses observations au médiateur, le distributeur A précise que « *lors de la mise en service [...], le technicien n'a pas soldé son intervention avec l'index qu'il a relevé mais à 01650, qui correspond à l'index de résiliation du prédécesseur. L'index lu par le technicien n'est pas noté dans le compte rendu pictrel.* » Il remarque que le consommateur n'a pas pu justifier de l'index de mise en service puisque celui-ci n'était pas mentionné dans l'état des lieux. Toutefois, « *il apparaît clairement que l'index qui a été pris en compte au moment de la mise en service [...] engendre une consommation, à la relève du 05/05/08, qui n'est pas du tout cohérente avec les consommations postérieures.* »

En conséquence, le distributeur A propose de procéder à un redressement en faveur du consommateur, en recalculant l'index de mise en service qu'il évalue à 1978 m³ au lieu de 1650 m³. Ainsi, il annule les consommations de 01650 m³ à 02322 m³, soit 7439 kWh et facture les consommations de 1978 m³ à 02322 m³, soit 3808 kWh.

Les demandes d'observations répétées que le médiateur a adressées au distributeur B sont restées sans réponse. Il a été informé qu'en l'absence de réponse de sa part une recommandation serait émise sur la base des seuls éléments contenus dans le dossier.

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine deux erreurs d'index de mise en service, en gaz et en électricité. Ces index de mise en service se sont révélés être les index de résiliation du prédécesseur de M. DE D. B.

S'agissant de l'index de mise en service du gaz

Le distributeur A a reconnu une anomalie sur cet index, qui n'a pas été relevé malgré l'intervention d'un technicien sur place. C'est l'index de résiliation du prédécesseur qui a été retenu en lieu et place.

La proposition de correction du distributeur A aboutit à facturer au consommateur 344 m³ au lieu de 672 m³ pour la période allant du 18 janvier 2008 au 5 mai 2008. Le médiateur estime que cette proposition est satisfaisante.

S'agissant de l'index de mise en service pour l'électricité

Bien qu'il ne dispose d'aucune observation du distributeur B, le médiateur estime hautement plausible que l'anomalie sur l'index de mise en service électricité ait la même cause que celle sur l'index de mise en service gaz, dans la mesure où c'est un service commun aux deux distributeurs qui procède aux mises en service.

En tout état de cause, le distributeur B ne conteste pas l'hypothèse d'une erreur lors de la mise en service, soutenue par le fournisseur et le consommateur.

Il convient donc de corriger l'index de mise en service en électricité.

La consommation d'électricité facturée au consommateur pour la période allant du 18 janvier 2008 au 5 mai 2008 est de 4750 kWh. Sur la base des consommations postérieures enregistrées entre le 5 mai 2008 et le 7 mai 2009 (1414 kWh), le médiateur estime, en utilisant comme méthode de calcul le prorata temporis, que les consommations enregistrées entre le 18 janvier 2008 et le 5 mai 2008 sont de 471 kWh.

En conséquence, l'index de mise en service peut être évalué à 59 916 kWh au lieu de 55 637 kWh et il convient que le distributeur opère un redressement sur la base de ce nouvel index de mise en service.

En outre, le médiateur estime que les distributeurs A et B sont à l'origine de ces erreurs d'index car ils n'ont pas réalisé convenablement les prestations demandées par le consommateur et lui ont même imputé les consommations de son prédécesseur. Le médiateur estime que les distributeurs A et B doivent chacun dédommager le consommateur à hauteur de 50 euros TTC pour les désagréments imputables à cette situation.

Concernant le traitement de la réclamation, le médiateur estime que le fournisseur Y a traité la réclamation du consommateur de façon satisfaisante, en multipliant les démarches auprès des distributeurs pour le compte de son client.

Le médiateur constate en revanche que les distributeurs B et A n'ont pas traité convenablement les réclamations transmises par le fournisseur Y, transformant une réclamation simple en litige persistant par leur opposition à la mise en œuvre des solutions qui s'imposaient. Le médiateur estime qu'ils devraient dédommager le consommateur pour les désagréments subis en conséquence de ce manque de diligence dans le traitement des réclamations transmises par son fournisseur.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A :

- de mettre en œuvre le redressement qu'il a proposé;
- d'accorder au consommateur un dédommagement de 50 euros TTC pour l'erreur d'index lors de la mise en service et de 25 euros pour le traitement insatisfaisant des réclamations portées par son fournisseur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur B :

- de corriger l'index de mise en service à 59 916 kWh au lieu de 55 637 kWh;
- d'accorder au consommateur un dédommagement de 50 euros TTC pour l'erreur d'index lors de la mise en service et de 75 euros pour l'absence de traitement des réclamations portées par son fournisseur malgré trois relances.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs de ne pas s'opposer à la correction d'un index de mise en service manifestement erroné, même en l'absence d'un état des lieux en tant que preuve, pourvu que l'analyse de l'historique des consommations soit suffisant à démontrer cette erreur.

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 2 décembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE