

Paris, le 16 février 2017

Dossier suivi par : XX
N° de saisine : D2016-04268
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous contestez la facture de résiliation émise par le fournisseur A le 17 juin 2016 (212,45 euros TTC, déduction faite des mensualités déjà versées à hauteur de 316,40 euros), les index de résiliation pris en compte (HC 10 091 kWh / HP 8 240 kWh) étant différents de ceux de souscription retenus par le fournisseur B (HC 10 084 kWh / HP 6 775 kWh).

Pour rappel, le 17 juin 2016, vous avez résilié votre contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A pour le logement situé XXXX en devenant clients du fournisseur B.

Vous avez contacté le fournisseur A afin d'obtenir la correction de ces index, en vain.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par l'ensemble des opérateurs concernés (jointes en annexe).

Tout d'abord, la procédure de changement de fournisseur concertée entre les acteurs du marché¹ prévoit que l'index retenu par l'ancien et le nouveau fournisseur est calculé ou auto-relevé. Ainsi, l'index de résiliation doit être le même que celui utilisé pour la mise en service, ce qui évite que des consommations soient facturées deux fois. Le relevé suivant la mise en service régularise en principe la facturation du consommateur. Par ailleurs, les procédures en vigueur incitent le nouveau fournisseur à recueillir un index auto-relevé de la part du consommateur afin de fiabiliser l'index de bascule.

Dans votre cas, le fournisseur B n'ayant pas transmis d'index auto-relevés de fiabilisation, le distributeur Y a procédé à une estimation (HC 10 091 kWh / HP 8 240 kWh). Ces index, ont été pris en compte par vos fournisseurs pour l'édition de leurs factures de résiliation et de mise en service.

Toutefois, vous les avez contestés et avez transmis des index auto-relevés à votre nouveau fournisseur, B, le 30 juin 2016 (HC 10 084 kWh / HP 6 775 kWh). Ce dernier a effectué une demande de correction auprès du distributeur Y qui a enregistré ces nouveaux index dans son système d'information. Ainsi, la facture éditée le 31 août 2016 par le fournisseur B (113,46 euros TTC) est basée sur les index corrigés.

Toutefois, le distributeur Y a confirmé avoir omis de transmettre les index précités au fournisseur A. Ceci a provoqué une double facturation de vos consommations entre les index 10 084 et 10 091 kWh en HC et les index 6 775 et 8 240 kWh en HP.

¹ <http://www.gte2007.com>

Dans ces conditions, le distributeur Y a accepté de transmettre un flux rectificatif au fournisseur A annulant ainsi 7 kWh en HC et 1 465 kWh en HP (soit environ 235 euros TTC).

En effet, la prestation de correction d'index (fiche F365 du catalogue des prestations) est aujourd'hui proposée par le distributeur Y afin de permettre aux consommateurs de corriger leur facturation lorsqu'elle est établie sur la base d'index erronés. Elle a été créée en réponse à mes interpellations à la suite de plusieurs litiges dont j'avais été saisi concernant des index de changement de fournisseur erronés qui ne pouvaient être corrigés en l'absence de procédure. La prestation désormais prévue permet de répondre à ces cas et de contester un index dans un délai de trois mois à un an (en cas de facturation annuelle) après sa publication. Cette prestation n'est pas facturée par le distributeur Y si l'écart entre l'index mis en doute et l'index corrigé diffère de plus de 4 000 kWh pour les clients résidentiels, dans le cas d'une contestation de l'index de changement de fournisseur.

Dans votre cas, l'écart entre les index corrigés (HC 10 084 kWh / HP 6 775 kWh) et les index calculés par le distributeur Y est de 1 472 kWh. Ce dernier a cependant fait le choix de vous accorder cette prestation gratuitement, ce qui va dans le bon sens. Aussi, je considère qu'il aurait dû effectuer une correction conforme à cette procédure.

La correction erronée menée par le distributeur Y est à l'origine de votre litige et vous a obligés à renouveler vos réclamations et à me saisir. Il serait donc équitable que ce dernier vous en dédommage.

A toutes fins utiles, je précise que la prestation de correction de l'index contractuel de changement de fournisseur, qu'elle soit réalisée gratuitement ou de manière payante, doit nécessairement impliquer la correction des index transmis au fournisseur entrant et au fournisseur sortant, afin d'éviter une double facturation, y compris de la part du distributeur, qui perçoit ainsi par deux fois l'acheminement des consommations doublement facturées. Aussi, le distributeur Y devrait-il mener des actions auprès de ses services afin de veiller à la mise en œuvre de cette prestation, dont j'ai pu observer qu'elle n'était pas toujours correctement effectuée.

Je constate que le fournisseur B vous a proposé un dédommagement de 25 euros TTC pour ne pas avoir fiabilisé les index de changement de fournisseur, ce qui me semble satisfaisant pour ce qui le concerne.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, je recommande :

- au distributeur Y :
 - de transmettre les index rectifiés (HC 10 084 kWh / HP 6 775 kWh) au fournisseur A ;
 - de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour les désagréments liés au défaut de transmission des index corrigés à votre ancien fournisseur ;
- au fournisseur A de prendre en compte la correction transmise par le distributeur Y en éditant une facture rectificative ;
- au fournisseur B de mettre en œuvre sa proposition de dédommagement de 25 euros TTC.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au distributeur Y lorsqu'il corrige des index contractuels de changement de fournisseur, de veiller à transmettre les flux correctifs au nouveau et à l'ancien fournisseur afin d'éviter tout risque de double facturation.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le distributeur Y refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être

différente (cf. fiche ci-jointe).

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

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : B / A / Y