

**Recommandation n° 2010-417 /PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504**

Consommateur : Mme R.  
Département : 29

Fournisseur(s) : X  
Distributeur : A  
Energie : Electricité

**L'examen de la saisine**

Mme R. a emménagé en février 2008 dans un nouveau logement et souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur X. Le 4 septembre 2008, lors de son déménagement, elle a communiqué par téléphone à son fournisseur les index consignés dans l'état des lieux de sortie de son logement. Par courrier du 6 septembre 2008, elle a contesté l'absence de prise en compte de ces index pour l'établissement de sa facture de résiliation. Par de multiples courriers, elle a renouvelé sa réclamation et demandé le remboursement des frais occasionnés par ce litige qu'elle estime à 62,69 euros TTC).

En l'absence de réponse satisfaisante, elle a saisi le médiateur national de l'énergie.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le distributeur A. a indiqué que lors de son déménagement, Mme R. avait demandé à son fournisseur la résiliation de son contrat et avait transmis des index auto-relevés (HC 978 kWh / HP 472 kWh). Il a précisé que les index auto-relevés n'avaient pas été pris en compte car ils étaient inférieurs aux index estimés le 18 août 2008 (HC : 1 176 kWh et HP : 917 kWh) en raison de l'absence de la consommatrice lors du relevé semestriel du compteur. Ce sont ces derniers index qui ont été utilisés pour procéder à la résiliation. Il a ajouté que lors d'une intervention technique qu'il avait réalisé le 5 octobre 2008, les index relevés (HC : 1054 kWh et HP : 505 kWh) avaient confirmé l'exactitude des index communiqués par Mme R. lors de sa résiliation. Le distributeur a donc procédé le 29 juin 2009 à un redressement de consommation en annulant 198 kWh en heures creuses et 445 kWh en heures pleines.

Dans ses observations transmises au médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a proposé d'accorder à la consommatrice un geste commercial de 20 euros TTC pour les désagréments occasionnés et de lui rembourser 45 euros TTC au titre des frais engagés, soit un total de 65 euros TTC qu'il propose de déduire d'une prochaine facture de son contrat actuel.

**Les conclusions du médiateur**

Le litige a pour origine la contestation des index retenus afin d'établir la facture de résiliation de la consommatrice.

Le médiateur national de l'énergie estime que la proposition du distributeur A. est satisfaisante en ce qu'elle corrige la facturation de la consommatrice. Cependant, le litige aurait pu être évité si dès le départ le distributeur avait conduit des investigations, telles qu'un relevé du compteur par exemple, pour déterminer l'index à retenir (index estimé ou auto-relevé). Par conséquent, la proposition de rectification devrait être complétée d'un dédommagement pour tenir compte des désagréments subis et des démarches qu'a dû entreprendre Mme R. pour obtenir la révision de sa facture.

Enfin, le médiateur national de l'énergie constate que le traitement de la réclamation de Mme R. par le fournisseur X n'a pas été satisfaisant car la consommatrice n'a eu aucune réponse écrite à ses courriers. Cependant, le médiateur estime que le dédommagement de 65 euros TTC qu'il lui a proposé est satisfaisant en ce qui concerne sa responsabilité en tant que fournisseur.

### **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A de procéder au redressement proposé et d'accorder à la consommatrice un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis du fait de l'absence de prise en compte de ses auto-relevés.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de corriger la facturation de la consommatrice en conséquence et de lui accorder le dédommagement proposé (65 euros TTC).

Le médiateur national de l'énergie considère qu'un index auto-relevé lors d'une résiliation ne peut être rejeté au profit d'un index estimé qu'à la condition que des investigations soient menées pour déterminer l'origine de cet écart. Dans le cas d'un rejet de l'index auto-relevé, le distributeur doit en justifier les raisons auprès du fournisseur. Le médiateur recommande aux distributeurs d'électricité et de gaz de corriger leurs procédures 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 15 septembre 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE