

Monsieur M.
XXXX
XXXX

Paris, le 23 mai 2013

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-0777

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la contestation de la facture du 8 juillet 2010, d'un montant de 1 365,65 euros TTC, qui mettait à votre charge 1 060 m³ de gaz naturel pour la période du 19 décembre 2009 (votre changement d'offre, de tarif réglementé à prix de marché) au 25 juin 2010 et 5 912 kWh d'électricité pour la période du 19 décembre 2009 (votre changement de fournisseur au profit d'Y) au 29 juin 2010.

Vous estimez celle-ci anormalement élevée au regard de votre consommation habituelle.

J'ai tout d'abord demandé au fournisseur Y de réexaminer votre réclamation, dans le cadre du processus dit de « *deuxième chance* », que j'ai mis en place. En l'absence de réponse de sa part dans le délai imparti, vous avez confirmé votre saisine. J'ai alors analysé votre dossier ainsi que les explications que le fournisseur Y et les distributeurs A et B m'ont adressées (jointes en annexe).

Je note, tout d'abord, que vous avez souhaité changer de fournisseur d'électricité et êtes devenu client du fournisseur Y le 19 décembre 2009. A la même date, vous avez changé d'offre en gaz pour passer d'un tarif réglementé à une offre à prix de marché.

Il me semble utile de porter à votre connaissance les précisions suivantes : lors d'un changement de fournisseur, le compteur n'est pas relevé mais l'index est calculé (estimé) par le distributeur, à partir de l'historique de consommation réelle s'il est suffisant. Il s'agit d'une disposition concertée entre l'ensemble des acteurs du marché, qui évite le coût d'un relevé du compteur. Cet index est communiqué au nouveau et à l'ancien fournisseur, afin que le consommateur ne soit pas facturé deux fois pour la même consommation. Le relevé suivant le changement de fournisseur régularise en principe la facturation du consommateur.

Page 1 sur 3

Toutefois, les procédures en vigueur incitent le nouveau fournisseur à solliciter auprès du consommateur un index auto-relevé à transmettre au distributeur afin qu'il fiabilise son calcul au plus près de la consommation réelle.

En ce qui vous concerne, en électricité, le distributeur A a estimé votre index de bascule à 80 279 kWh au 19 décembre 2009. Or, il avait précédemment relevé un index au 23 juin 2009 bien supérieur (81 176 kWh), ce qui est aberrant. Il apparaît donc clairement que le distributeur A a sous-estimé votre index de bascule. Ce dysfonctionnement est accentué par le fait que le distributeur A disposait d'un historique de consommation vous concernant remontant au 13 février 2008.

Par ailleurs, alors que votre compteur est accessible et que les relevés cycliques sont prévus en juin et décembre de chaque année, aucun index relevé n'a été pris en compte en décembre 2009. J'ai déjà recommandé au distributeur A, dans la recommandation n°2013-0413¹, de tenir compte des relevés du compteur, même s'ils correspondent à une période proche de celle prévue pour un changement de fournisseur. Un tel index aurait permis, s'il était intervenu avant votre changement de fournisseur, de calculer un index de bascule plus fiable, et après votre changement de fournisseur, de régulariser le calcul effectué erroné. Cette absence de prise en compte d'index relevé a donc contribué à aggraver le litige.

Par conséquent, ce n'est que le relevé du 29 juin 2010 (86 191 kWh) qui a permis de régulariser votre consommation d'électricité depuis le 23 juin 2009, ce qui explique son niveau important (5 912 kWh).

Ces anomalies dont le distributeur A est responsable (index de bascule très largement sous-estimé et absence d'index relevé pris en compte en décembre 2009) sont en partie à l'origine de l'importance de la facture du 8 juillet 2010 d'un montant de 1 365,65 euros TTC, qui a perturbé votre trésorerie. En effet, vous m'avez indiqué que votre situation financière délicate (couple avec trois enfants à charge dont les ressources mensuelles sont de 900 euros TTC et le loyer de 200 euros TTC) vous permettait difficilement de faire face à une telle charge imprévue et que vous aviez été contraint de solliciter une aide auprès du fonds de solidarité pour le logement et un échelonnement de paiement (qui est toujours en cours et n'arrivera à terme qu'en fin d'année) auprès de votre fournisseur pour vous en acquitter. Par conséquent, un dédommagement du distributeur A pour les désagréments rencontrés serait justifié.

De la même manière, il est probable que votre index de changement d'offre en gaz ait été sous-estimé (1 812 m³ au 19 décembre 2009 retenu par le distributeur B). Toutefois, il est difficile de l'affirmer avec certitude compte-tenu de l'irrégularité du niveau de vos consommations de gaz. En effet, vous avez consommé :

- 203 m³ : du 21 février 2008 (mise en service de votre installation) au 20 juin 2008 ;
- 368 m³ : du 20 juin 2008 au 19 décembre 2008 ;
- 571 m³ : du 19 décembre 2008 au 23 juin 2009 ;
- 244 m³ : du 23 juin 2009 au 19 décembre 2009 (changement d'offre calculé) ;
- 1 060 m³ : du 19 décembre 2009 au 25 juin 2010 ;
- 194 m³ : du 25 juin 2010 au 23 décembre 2010 ;
- 209 m³ : du 23 décembre 2010 au 24 juin 2011 ;
- 101 m³ : du 24 juin 2011 au 22 décembre 2011 ;
- 187 m³ : du 22 décembre 2011 au 25 juin 2012 ;
- 131 m³ : du 25 juin 2012 au 20 décembre 2012.

Tout comme en électricité, aucun index réel de votre compteur de gaz n'a été pris en compte en décembre 2009. Le distributeur B justifie ceci par la concomitance entre le relevé cyclique prévu et le changement d'offre. J'estime cet argument inopérant puisque, comme indiqué précédemment, un relevé antérieur ou postérieur à votre changement de fournisseur aurait permis soit de calculer un index de changement d'offre plus fiable, soit de régulariser le calcul effectué erroné dès décembre 2009.

¹ Accessible sur mon site internet www.energie-mediateur.fr

Compte-tenu de ce qui précède, la responsabilité du distributeur B dans l'origine de l'importance de la régularisation de consommation intervenue (facture du 8 juillet 2010 d'un montant de 1 365,65 euros TTC) ne peut être réellement engagée qu'au titre de l'absence de relevé de votre compteur en décembre 2009. A la demande de mes services, il a accepté de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, que j'estime équitable et de nature à clore le litige sur ce point.

En outre, comme précédemment indiqué, le fournisseur Y avait la possibilité de solliciter auprès de vous des auto-relevés en gaz et en électricité en décembre 2009 ce qu'il n'a pas fait. Par ailleurs, il n'a pas répondu à vos réclamations des 22 juillet 2010 et 15 mars 2011. En effet, ce n'est qu'à la suite de la saisine de mes services, qu'il vous a apporté des explications sur le bien-fondé de votre facturation par un courrier du 19 août 2011. Enfin, il a, dans un premier temps, refusé de vous accorder un échelonnement de paiement de votre dette alors que celle-ci résultait d'une régularisation de consommation sur un an. La gestion de votre dossier et le traitement de votre réclamation par le fournisseur Y n'ont donc pas été satisfaisants. Toutefois, il vous a, par la suite, accordé un dédommagement global de 100 euros TTC et un échelonnement de paiement, ce qui est de nature à compenser les désagréments subis.

En conséquence, je prends acte de l'échelonnement de paiement et du dédommagement de 100 euros TTC que vous a accordé le fournisseur Y (facture du 21 août 2011) ainsi que de la proposition du distributeur B de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, et lui recommande de la mettre en œuvre.

Je vous recommande d'accepter cette proposition et de ne pas poursuivre votre réclamation en ce qui concerne l'énergie gaz.

Concernant l'électricité, je recommande au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments causés par le calcul d'un index de changement de fournisseur aberrant (inférieur à celui relevé six mois plus tôt et d'index relevé en décembre 2009).

Enfin, comme je l'ai déjà recommandé au distributeur A, je recommande au distributeur B de tenir compte des index relevés sur les compteurs lors de la relève cyclique, lorsque celle-ci a lieu à une date proche d'un changement de fournisseur.

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 distributeurs A et B m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

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

Copie : Y
A
B