

Paris, le 3 août 2012

Dossier suivi par : XXX
Tél. : 01.44.94.66.60
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXX
N° de recommandation : 2012-1351

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations en électricité.

Vous contestez les index de changement de fournisseur de 10 543 kWh en heures pleines (HP) et 7 767 kWh en heures creuses (HC) figurant dans la facture de résiliation du 20 septembre 2010 de 148,59 euros TTC.

A l'appui de votre réclamation, vous indiquez que vos autos-relevés de juin 2010 étaient très inférieurs (10 070 kWh en HP et 7 551 kWh en HC) et que vous vous êtes absenté durant tout l'été (juillet et août).

De plus, vous doutez du solde à devoir de 287,84 euros TTC qui ne correspond pas au montant de cette facture.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que les fournisseurs X, Y et le distributeur A m'ont adressées.

Vous avez souscrit un contrat pour une puissance de 6 kVA auprès du fournisseur X le 1^{er} août 2009. Celui-ci a été résilié le 12 septembre 2010 dans le cadre d'un changement de fournisseur de X vers Y. Vous avez, par ailleurs, opté pour la mensualisation de vos règlements avec des échéances de 50 euros TTC par mois.

Tout d'abord, 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. 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 distributeur A a donc procédé à l'estimation de vos index de changement de fournisseur le 13 septembre 2010 (10 543 kWh en HP et 7 767 kWh en HC). Ces derniers ont servi à la

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :

résiliation de votre contrat chez le fournisseur X et à la mise en service de celui souscrit auprès de votre nouveau fournisseur, Y.

Cette estimation qui a mis à votre charge une consommation totale de 1 077 kWh, soit 13,5 kWh/jour (HP : 629 kWh / HC : 448 kWh) pour une période estivale de 80 jours, du 23 juin 2010 (dernier relevé avant le changement de fournisseur) au 13 septembre 2010, a été légèrement surévaluée. En effet, sur des périodes de juin à décembre, votre consommation est habituellement de 8 kWh/jour environ. Toutefois, cette surestimation n'a pas eu d'impact financier à votre désavantage. De plus, elle a été corrigée lors du premier relevé effectué chez votre nouveau fournisseur, le 20 décembre 2010. Vous m'avez, d'ailleurs, confirmé avoir bénéficié d'un remboursement de consommation sur votre facture annuelle.

Cependant, le fournisseur Y aurait pu éviter ce dysfonctionnement qui vous a fait douter du bien-fondé de votre facturation auprès de votre ancien fournisseur, en collectant auprès de vous des autos-relevés afin de fiabiliser les index de changement de fournisseur calculés par le distributeur comme l'y incitent les procédures. Il est donc concerné par ce litige, contrairement à sa réponse à ma demande d'observations (jointe en annexe). Un dédommagement serait donc justifié.

En outre, j'ai analysé votre facturation. La facture de résiliation du 12 septembre 2010 faisait état d'un solde à devoir de 148,59 euros TTC. Pourtant, les différentes relances du fournisseur vous réclamaient la somme de 287,84 euros TTC. Cette différence de montant correspond à la facture de régularisation du 12 juillet 2010 que vous n'avez pas réglée (139,25 euros TTC).

En conséquence, je vous confirme le bien fondé de votre facturation et du solde restant dû.

Néanmoins, votre dette aurait dû être portée en report de solde sur votre facture de résiliation, ce qui ne vous aurait pas conduit à douter de votre facturation et donc à refuser de régler ce solde. Or, vous avez dû réitérer vos demandes d'explications et faire face à des relances en paiement. Un dédommagement serait donc justifié.

Je recommande donc :

- au fournisseur Y de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC pour les désagréments subis du fait de l'absence de collecte d'autos-relevés de fiabilisation lors de votre changement de fournisseur ;
- au fournisseur X de vous accorder un dédommagement de 30 euros TTC pour les désagréments subis.

Je recommande également au fournisseur X de corriger son système de facturation pour inclure systématiquement toute dette en report de solde lors de l'émission de la facture de résiliation.

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 fournisseurs X et Y 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

Les informations nécessaires au traitement des courriers reçus par le médiateur national de l'énergie sont enregistrées dans un fichier informatisé réservé à son usage. Ce fichier ne sera pas communiqué à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des données vous concernant, vous pouvez l'exercer en écrivant à :