

Paris, le 20 septembre 2012

Dossier suivi par : XX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX - Monsieur G.  
N° de recommandation : 2012-1564

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne la facture d'électricité du fournisseur Y, émise le 20 juin 2010, d'un montant de 2 030,21 euros TTC.

Monsieur G. a emménagé dans son logement en août 2008 et a souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur Z le 27 août 2008. Le 1<sup>er</sup> juillet 2009, il a changé de fournisseur en souscrivant un contrat avec le fournisseur Y. Un plan de mensualisation d'un montant de 53 euros TTC a été convenu. A la suite de la réception de la facture de régularisation du 20 juin 2010 d'un montant de 1 500,21 euros TTC à payer (soit 2 030,21 euros TTC moins 530 euros TTC réglés au titre du plan de mensualisation), Monsieur G. a adressé une réclamation au fournisseur Y afin d'obtenir un contrôle de son compteur et une révision du nouvel échéancier de paiement de 75 euros TTC par mois. Votre adhérent n'obtenant pas de réponse, vous avez relayé sa réclamation au fournisseur Y. Celui-ci n'ayant pas fait droit à votre demande, vous m'avez saisi.

J'ai alors transmis votre saisine au fournisseur Y dans le cadre de la procédure de « deuxième chance ». Celui-ci a confirmé sa facturation en s'appuyant sur les relevés du compteur effectués par le distributeur A. Insatisfait de cette réponse, Monsieur G. m'a confirmé sa saisine.

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

Je constate que la facture litigieuse consiste en la régularisation de la consommation de Monsieur G. depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009, date de son changement de fournisseur.

Je constate également que la procédure de changement de fournisseur, définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE)<sup>1</sup>, a été respectée par le distributeur A. Cette procédure prévoit en effet qu'à défaut de relevé spécial du compteur demandé par le nouveau fournisseur, les index de changement de fournisseur sont calculés par le distributeur, en tenant compte le cas échéant, des index auto-relevés communiqués lors de la souscription. Ils sont transmis à l'ancien et au nouveau fournisseur qui les utilisent pour établir respectivement leur facture de résiliation et de mise en service, de sorte que le consommateur ne soit pas facturé deux fois pour les mêmes consommations.

Concernant le changement de fournisseur du 1<sup>er</sup> juillet 2009, le distributeur A m'a indiqué que les index avaient été calculés, sans que le fournisseur Y ne lui ait transmis d'auto-relevés.

---

1 Disponible sur le site [www.gte2007.com](http://www.gte2007.com)

Après analyse de l'historique des consommations de votre adhérent, je constate que ces index ont été sous-estimés, ce qui a entraîné l'émission par le fournisseur Z d'une facture de résiliation d'un montant inférieur à ce qu'elle aurait été si le compteur avait été relevé. Ainsi, c'est le fournisseur Y qui a imputé à Monsieur G. l'électricité non facturée par son ancien fournisseur. Compte-tenu des tarifs pratiqués par ces deux fournisseurs, je vous informe que la sous-estimation des index de changement de fournisseur a été à l'avantage de votre adhérent puisque les tarifs du fournisseur Y (0,0467 euros HT le kWh en heures creuses (HC) et 0,0755 euros HT en heures pleines (HP)) étaient moins élevés que ceux du fournisseur Z (0,0472 euros HT le kWh en HC et 0,0803 euros HT en HP).

Toutefois, je rappelle que la procédure en vigueur incite les fournisseurs d'énergie à solliciter un index auto-relevé lors d'une demande de changement de fournisseur. Or, le fournisseur Y n'a pas démontré avoir mis en œuvre son devoir de conseil à l'égard de votre adhérent lors de sa demande, le privant ainsi d'une chance d'être facturé sur la base d'index proches de sa consommation réelle. De plus, je constate que le distributeur A disposait de relevés effectués le 15 mai 2009 (37 651 kWh en HC et 40 500 kWh en HP). Or, les index de changement de fournisseur (35 360 kWh en HC et 35 587 kWh en HP) sont inférieurs à ces derniers. Cette sous-estimation, imputable à la fois au fournisseur Y et au distributeur A, a empêché votre adhérent de prendre conscience des besoins énergétiques de son logement et justifierait un dédommagement pour les désagréments subis (facture de régularisation importante 2 030,21 euros TTC, échéancier de paiement sous-évalué).

Je constate également que le distributeur A a effectué un relevé de compteur le 16 novembre 2009 (39 310 kWh en HC et 42 697 kWh en HP). Ce relevé a dû être transmis au fournisseur Y. Aussi, je considère que celui-ci était en mesure d'alerter votre adhérent, dès réception de ces index, sur l'inadaptation de son échéancier et de lui proposer une augmentation de ses mensualités. En ne modifiant l'échéancier de Monsieur G. qu'en juin 2010, je considère que le fournisseur Y lui a fait perdre une chance de prendre conscience du niveau de ses consommations, de les adapter le cas échéant et de limiter le rattrapage de facturation.

Par ailleurs, concernant un éventuel dysfonctionnement du compteur de Monsieur G., je constate les consommations moyennes journalières suivantes :

- du 27 août 2008 au 15 mai 2009, 52,36 kWh par jour ;
- du 15 mai 2009 au 18 mai 2010, 39,85 kWh par jour ;
- du 18 mai 2010 au 6 mai 2011, 37,35 kWh par jour ;
- du 6 mai 2011 au 13 mai 2012 (compte-tenu des index qu'a transmis votre adhérent à l'un de mes collaborateurs et figurant sur la facture émise par le fournisseur Z le 18 mai 2012, basée sur des index relevés de 52 603 kWh en HC et 61 518 kWh en HP), 21,76 kWh par jour.

Je relève que les consommations de Monsieur G. diminuent depuis son emménagement en août 2008. Ce constat peut s'expliquer par l'adaptation de ses consommations après plusieurs périodes de chauffe, ainsi que par la clémence de l'hiver 2011/2012. Je constate également que les consommations de Monsieur G. évoluent en fonction des saisons (les consommations pendant la période de mai à novembre sont moins importantes que celles de novembre à mai) et se répartissent normalement entre les HC et les HP. Aussi, il paraît peu probable que le compteur de Monsieur G. dysfonctionne. De plus, le niveau de ses consommations est cohérent avec ses usages et les caractéristiques de son logement (chauffage électrique, logement ancien, etc.). Par ailleurs, il a indiqué à l'un de mes collaborateurs que depuis qu'il a souscrit son contrat auprès du fournisseur Z, il considérait que son niveau de consommation était normal. Enfin, Monsieur G. s'est basé sur le niveau de consommation facturé par le fournisseur Z, erroné, pour comparer celui facturé par le fournisseur Y. Compte-tenu de ce qui précède, aucun élément ne me permet de remettre en cause le bien-fondé des consommations mises à sa charge. Toutefois, et comme le distributeur A l'a rappelé dans ses observations, votre

adhérent a la possibilité de demander à son fournisseur actuel un contrôle métrologique de son compteur, qui lui sera facturé 313,88 euros TTC si aucun dysfonctionnement n'est constaté.

Enfin, je constate que Monsieur G. et vous-même avez adressés plusieurs réclamations écrites au fournisseur Y. Celui-ci n'y a pas répondu et avait programmé une procédure de suspension de fourniture pour impayés qui aurait dû être réalisée le 16 mai 2011, si Monsieur G. n'avait pas souscrit un contrat auprès du fournisseur Z le 5 mai 2011. J'ai déjà recommandé aux fournisseurs d'énergie de ne pas programmer ce type d'intervention sans avoir, au préalable, apporté une réponse écrite aux consommateurs.

Compte-tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y :

- d'accorder à Monsieur G. un dédommagement de 150 euros TTC pour ne pas avoir recueilli d'index auto relevés lors de la souscription du contrat, pour ne pas l'avoir alerté sur sa consommation réelle et l'inadaptation de son échancier à la suite des relevés du 16 novembre 2009 et pour le traitement insatisfaisant de sa réclamation ;
- d'accorder à Monsieur G. un échancier de paiement en 24 mensualités pour le règlement des sommes restant à devoir.

Je recommande également au distributeur A d'accorder à Monsieur G. un dédommagement de 100 euros TTC pour avoir calculé des index lors du changement de fournisseur du 1<sup>er</sup> juillet 2009 inférieurs au relevé du 16 mai 2009.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si Monsieur G. est en désaccord avec son contenu, il peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui l'oppose au fournisseur Y (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur Y et le distributeur A 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 ce 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