

Monsieur V.

Paris, le 4 octobre 2017

Dossier suivi par : S.D.
N° de saisine : D2017-05739
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A concernant la facturation de vos consommations d'électricité. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous reprochez au fournisseur A d'avoir établi des factures sur la base de consommations surestimées entre la mise en service (4 novembre 2016) et la résiliation du contrat (20 mars 2017) qui vous liait à lui et ce, malgré la transmission régulière d'index auto-relevés. Vous avez ensuite confié votre fourniture d'électricité au fournisseur B.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs A, B et du distributeur Y (jointes en annexe).

Tout d'abord, l'article 17 des conditions générales de vente du fournisseur A prévoit que « *le client peut choisir entre trois modes d'estimation de consommation* » : anticipé, été/hiver ou au forfait. Lors de la souscription de votre contrat, vous avez choisi le premier mode d'estimation, lequel s'appuie sur les index relevés par vos soins et par le distributeur Y ou, à défaut, sur la base d'index estimés par le fournisseur A.

Dans tous les cas il s'agit d'une facturation « *à échoir* », ce qui signifie que chaque facture comporte le mois de consommation à venir. L'index auto-relevé transmis n'est utilisé que pour régulariser l'estimation effectuée le mois précédent et affiner celle calculée pour le mois à venir.

Avec ce système, il semble qu'aucune facture ne soit arrêtée sur la base de votre consommation réelle alors que l'article L. 224-11 du Code de la consommation¹ le prévoit. Cependant vous avez résilié votre contrat après une période inférieure à une année, ce qui ne m'a pas permis de vérifier si ces prescriptions étaient bien respectées.

À titre d'exemple, la facture du 1^{er} février 2017 (cf. extrait ci-dessous) fait état des index auto-relevés au 20 janvier 2017, des index estimés au 31 janvier 2017 et des index estimés au 28 février 2017 (soit un mois après l'émission de la facture). Ceci revient à ne jamais arrêter la facture sur la base d'un relevé, puisque quoi qu'il se passe, un mois de plus est facturé, sans que l'on sache précisément le coût de l'énergie consommée.

Par ailleurs, l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus² dispose que les factures doivent mentionner « *les anciens et les nouveaux index estimés ou relevés ou transmis par le client, en kWh pour l'électricité* ».

¹ « *Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée.* ».

² Disponible sur www.legifrance-gouv.fr

Or, ceci n'est pas le cas pour les factures que vous m'avez transmises. En effet, les index de fin de période pris en compte pour l'établissement de la facture ne sont pas repris comme index de début sur la facture suivante. Afin de l'illustrer, voici un extrait des factures de janvier et février 2017 :

Facture de janvier 2017

mes informations relèves		
	HP	HC
Relevé estimé le 31/01/2017	1160 (c)	381 (f)
Relevé estimé le 31/12/2016 :	827 (b)	294 (e)
Relevé effectué par le 24/11/2016 :	444 (a)	194 (d)
Date limite de relève pour votre prochaine facture :	25/01/2017	
Date théorique de la prochaine relève :	21/05/2017	

Facture de février 2017

mes informations relèves		
	HP	HC
Relevé estimé le 28/02/2017	1474 (c)	624 (f)
Relevé estimé le 31/01/2017 :	1193 (b)	504 (e)
Relevé effectué par Client le 20/01/2017 :	1060 (a)	449 (d)
Date limite de relève pour votre prochaine facture :	25/02/2017	
Date théorique de la prochaine relève :	21/05/2017	

Cette présentation implique des vérifications complexes des quantités facturées puisqu'il est nécessaire d'avoir en sa possession les factures précédentes pour comprendre ce qui est facturé.

Par ailleurs, vous m'avez indiqué avoir contacté à plusieurs reprises le fournisseur A afin de l'informer des surestimations des consommations compte tenu des caractéristiques de votre logement (maison de 85 m² livrée en septembre 2016, BBC 2012) et de vos usages (chauffage au bois, équipements A+++ , production d'eau chaude électrique). Vous précisez avoir demandé, en vain, un réajustement des estimations en conséquence.

Selon moi, vos usages particuliers, qui impliquent une consommation plus faible que les points de livraison (PDL, c'est-à-dire la référence technique de votre compteur) comparables, auraient dû être pris en compte pour diminuer les estimations dans le cadre du suivi de votre facturation comme cela est prévu par l'article L 224-12 du code de la consommation³.

Votre demande étant restée vaine, vous avez choisi de confier votre fourniture d'électricité au fournisseur B. Le contrat qui vous liait au fournisseur A a donc été résilié dans le cadre d'un changement de fournisseur.

La procédure applicable à ce cas prévoit que l'index retenu par l'ancien et le nouveau fournisseur est calculé. Ainsi, l'index de résiliation est 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.

En ce qui vous concerne, le distributeur Y a précisé avoir reçu une demande de changement de fournisseur le 15 mars 2017 sans demande d'intervention ni transmission d'index auto-relevé. Le fournisseur B a reconnu de ne pas avoir sollicité d'index auto-relevé comme l'y incite pourtant la procédure précitée et a proposé de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC.

Ceci étant précisé, le distributeur Y a donc retenu les index estimés 1 862 kWh en HC et 3 109 kWh en HP à la date du 20 mars 2017. Ces index ont été retenus par le fournisseur A pour l'établissement de sa facture de résiliation du 31 mars 2017 et par le fournisseur B pour l'établissement de sa facture de mise en service du 27 mars 2017.

Les index relevés le 23 mai 2017 (785 kWh en HC et 2 206 kWh en HP) ont permis de constater une surestimation des index de changement de fournisseur.

La facture du 5 juin 2017 (-312,25 euros TTC), émise par le fournisseur B, a alors permis de régulariser la situation en annulant 1 077 kWh en HC et 903 kWh en HP. Cette facture a permis de compenser quasiment l'intégralité du montant facturé à l'occasion de la résiliation du contrat qui vous liait au fournisseur A (363,89 euros TTC).

Dans ces conditions, la correction de la facturation établie par le fournisseur A depuis la mise en service de votre contrat ne présente plus d'intérêt.

³ « (...) En cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, l'estimation du fournisseur reflète de manière appropriée la consommation probable. Cette estimation est fondée sur les consommations réelles antérieures sur la base des données transmises par les gestionnaires de réseaux lorsqu'elles sont disponibles ; le fournisseur indique au client sur quelle base repose son estimation. (...) »

Enfin, vous m'avez fait part du traitement insatisfaisant de votre demande (courrier recommandé du 2 juin 2017 resté sans réponse et accueil téléphonique jugé insuffisant) et de multiples relances en paiement reçues de la part de la société de recouvrement mandatée par le fournisseur A malgré votre réclamation.

Compte tenu du traitement insatisfaisant de votre réclamation et du suivi insuffisant de votre facturation, un dédommagement de la part du fournisseur A me paraîtrait justifié.

Je recommande donc :

- au fournisseur B de vous accorder le dédommagement proposé de 25 euros TTC,
- au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC compte tenu du suivi insatisfaisant de votre facturation et de vos réclamations ;

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A :

- de veiller à émettre au moins une facture par an sur la base des consommations réelles des consommateurs ;
- d'afficher sur ses factures les index précédemment pris en compte afin de permettre un suivi cohérent d'une facture à l'autre conformément à l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus .

À titre d'information, je transmets cette recommandation à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) chargée de veiller au respect des dispositions du code de la consommation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier, en me retournant à l'aide de l'enveloppe ci-jointe, une enquête de satisfaction, que je vous invite à remplir pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous contestez la solution proposée, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Le fournisseur A m'informerera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A / B / Y
DGCCRF