

Paris, le 26 décembre 2018

N° de saisine : D2018-12607
(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 aux fournisseurs A et B ainsi qu'au distributeur Y. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit à un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur B, le 26 août 2016, pour votre logement sis 27 rue Annie Girardot à Saint-Priest (69800). Vous avez résilié ce contrat le 7 mai 2018 pour conclure un nouveau contrat d'électricité pour le même logement avec le fournisseur A.

Une facture de résiliation vous a été adressée par le fournisseur B, le 11 mai 2018. Elle met à votre charge un montant de 373,22 euros TTC pour une consommation de 2 571 kWh pour la période de consommation du 24 février au 7 mai 2018.

Vous contestez l'index de résiliation (4 844 kWh) retenu sur cette facture qui diffère de l'index lu sur votre compteur (2 549 kWh).

En outre vous reprochez à votre fournisseur A de n'avoir pas accédé à votre demande de régler vos factures par chèque et non par prélèvement bancaire.

Enfin, vous souhaiteriez que vos contrats et votre facturation chez B et A mentionnant une puissance de compteur de 9 kVA soient mis en conformité avec la puissance installée sur place (6 kVA).

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

Il ressort de mon analyse du dossier que le fournisseur A aurait dû vous proposer d'autres modalités de règlement de vos factures d'électricité conformément à la réglementation en vigueur. Pour ce qui concerne la puissance souscrite, j'ai estimé que les propositions des opérateurs de vérifier la puissance de votre compteur et d'en tirer toutes les conséquences pour votre contrat et votre facturation étaient satisfaisantes. Enfin le distributeur Y a proposé de corriger l'index de changement de fournisseur surestimé ce qui rectifiera votre facturation chez B et A

LA MODIFICATION DE VOS MODALITES DE PAIEMENT

Vous contestez le refus de modification de vos modalités de paiement de vos factures d'électricité par le fournisseur A en vous appuyant sur les conditions générales de vente du fournisseur, prévoyant à l'article 6.1.1 que « *si le Client souhaite opter pour un autre mode de facturation que le prélèvement automatique, le Fournisseur se fait fort de lui proposer une offre alternative correspondant à son besoin* ».

En effet, A a précisé dans ses observations :

« Le client nous a envoyé la première demande au mois de Mai car il ne voulait pas payer par prélèvement automatique le Service Client lui a répondu que A ne propose pas d'autres moyens de paiements. »

J'estime que cette réponse n'est pas conforme à l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel qui impose au fournisseur d'électricité de proposer au moins le chèque et un mode de paiement en espèces au consommateur.

En application de ces dispositions, le fournisseur A aurait dû vous proposer un mode de paiement différent du prélèvement automatique, souvent associé à une mensualisation en vous proposant par exemple d'opter pour un rythme de facturation bimestriel.

En tout état de cause, vos difficultés avec le fournisseur A contreviennent aux dispositions précitées, car il ne vous a été proposé aucune offre alternative.

LA PUISSANCE DE VOTRE COMPTEUR

Vous estimez que la puissance de votre compteur serait de 6 kVA et que votre ancien fournisseur B et votre nouveau fournisseur A auraient pris en compte une puissance de 9 kVA.

Le distributeur Y a proposé de vérifier à ses frais le réglage de votre compteur et de transmettre au fournisseur la valeur réelle de la puissance de votre compteur afin qu'il soit procédé le cas échéant à une correction sur vos factures des montants que vous auriez indument supportés. Cette proposition me paraît satisfaisante.

LA CORRECTION DE VOTRE INDEX DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Vous contestez l'index de résiliation retenu par B le 11 mai 2018.

Vous indiquez que votre compteur affichait un index de 2 549 kWh au 21 mai 2018 alors que la facture contestée indiquait un index de 4 844 kWh au 7 mai 2018.

La procédure de changement de fournisseur pour les clients professionnels ou résidentiels, telle qu'issue du groupe de travail électricité sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), prévoit que l'index de changement de fournisseur soit calculé par le gestionnaire de réseau, en tenant compte, le cas échéant, de l'index auto-relevé communiqué lors de la souscription. L'index de changement de fournisseur est transmis à l'ancien et au nouveau fournisseur qui l'utilisent pour établir respectivement leur facture de résiliation et de mise en service, de sorte que le consommateur ne soit pas facturé à deux reprises pour la même consommation.

- **Concernant la responsabilité du gestionnaire de réseau Y**

L'analyse de l'historique de votre consommation joint par Y (en annexe) semble présenter une anomalie.

En effet, vos consommations sur une année ont évolué comme suit :

- du 26 août 2016 au 9 décembre 2016 : 3,77 kWh/jour ;
- du 9 décembre 2016 au 13 juin 2017 : 3,91 kWh/jour ;
- du 13 juin 2017 au 11 juin 2018 : 3,90 kWh/jour.

Si bien que les estimations de vos consommations du 13 juin 2017 au 8 mai 2018 (10,18 kWh/jour) ont été trop importantes.

Au vu des relevés de compteur précédents, j'ai calculé à la date de la résiliation que l'estimation aurait dû s'élever à 2 490 kWh au lieu 4 844 kWh, le 8 mai 2018.

J'estime qu'Y a donc surestimé l'index de changement de fournisseur du 8 mai 2018 au regard de l'historique dont il disposait

Le distributeur Y a proposé dans ses observations de rectifier cet index sur la base de votre auto-relevé à 2 549 kWh. Cependant ses calculs ont été établis sur la base d'un index de changement de fournisseur à 4538 kWh au lieu de 4844 retenus et transmis.

En conséquence, au lieu de rectifier comme il l'indique 1989 kWh la correction devrait porter sur 2 295 kWh et devrait se traduire par :

- La facturation de 2 295 kWh pour A ;
- l'annulation de 2295 kWh pour B.

- **Concernant la responsabilité du nouveau fournisseur A**

Le nouveau fournisseur A a reconnu ne pas vous avoir demandé d'auto-relevé lors de votre changement de fournisseur.

Or, la procédure de changement de fournisseur prévoit que lorsque le relevé de consommation a été effectué il y a plus de douze mois, un relevé spécial ou la demande d'un auto-relevé sont fortement préconisés afin de fiabiliser l'estimation de consommation effectuée par le gestionnaire de réseau.

Vous concernant, un relevé avait été effectué environ 11 mois avant le changement de fournisseur.

Cependant, j'estime qu'une demande d'auto-relevé aurait dû être effectuée par le nouveau fournisseur afin de fiabiliser vos données de consommation d'électricité, ce qui aurait évité ce litige.

Il convient d'examiner la solution la plus favorable à votre égard au regard des tarifs appliqués par les fournisseurs B et A.

Fournisseur	prix du kWh en euro HT	annulation ou facturation en euro HT
B	0,0810	- 185,9 euros HT
A	0,0778	+ 178,55 euros HT

L'écart de prix entre l'ancien et le nouveau fournisseur s'élève à environ 7 euros HT.

CONCERNANT LES DESAGREMENTS SUBIS

L'absence de fiabilisation de l'index de changement de fournisseur par A et la surestimation par Y ont perturbé votre facturation.

Votre litige a été aggravé par le traitement insatisfaisant de vos réclamations par A (réponses types sans lien avec vos réclamations).

L'absence de mise à disposition de modalités de paiement supplémentaires vous a contraint à multiplier les démarches depuis mai 2018, en vain.

Compte tenu de ces éléments, je recommande :

- au distributeur Y :
 - comme proposé, de vérifier à ses frais le réglage de votre compteur et de transmettre aux fournisseurs la valeur réelle de la puissance de votre compteur aux fins d'une rectification sur vos factures le cas échéant ;
 - de rectifier votre index de changement de fournisseur en transmettant les flux correspondants au fournisseur B et A sur la base de mes calculs ;
 - de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC.
- au fournisseur A :
 - de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC ;
 - de rectifier votre facturation sur la base des éléments transmis par Y concernant la puissance de votre compteur
- au fournisseur B :
 - de rectifier votre facturation sur la base des éléments transmis par Y sur la puissance de votre compteur.

Enfin, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de proposer à ses clients, des modes de paiements alternatifs au prélèvement (chèque et espèce) comme prévu par la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, le suivi de l'application de l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel relevant des compétences de la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) , je lui communique cette analyse.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A et le distributeur Y m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A et le distributeur Y refuse(nt) 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).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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