

Monsieur T

Paris, le 15 mars 2021

N° de saisine : **D2020-20717**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestiez initialement les factures émises par A le 25 août 2020 (0 euros TTC à payer après déduction de 28,16 euros TTC de mensualités de 7,09 euros de chèque-énergie) et le 16 octobre 2020 (affichant un solde à payer de 54,87 euros TTC et ne déduisant aucun paiement) au motif que l'ensemble des prélèvements réalisés n'ont pas été pris en compte et que ces factures sont basées sur des index surestimés.

En outre, au cours de la présente médiation, vous avez ajouté plusieurs griefs à l'encontre de B. Vous lui reprochez l'estimation erronée réalisée à l'occasion de votre changement de fournisseur le 18 avril 2020, ayant généré une facture de résiliation émise par B, votre ancien fournisseur, dont le montant est élevé selon vous (132,08 euros TTC). Par ailleurs, vous avez sollicité, lors du passage du releveur mandaté par Y en octobre 2020, la production d'une pièce d'identité et d'une habilitation, ce qui vous a été refusé : le relevé effectué à cette occasion n'a pas été pris en compte par Y alors qu'il permettait de régulariser l'estimation de l'index de changement de fournisseur. Ces griefs n'ayant pas été formulés initialement et n'ayant pas fait l'objet, au jour de la saisine de mes services, d'une réclamation écrite préalable de moins de deux mois, je n'ai pas pu les instruire de manière approfondie au cours de la présente médiation. Néanmoins, afin d'éviter que vous me saisissiez à nouveau, j'en tiendrai compte dans la présente analyse ainsi que dans les propositions de solutions que je formulerai.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Au cours de l'instruction de votre litige, A a reconnu avoir perçu les prélèvements que vous mentionniez, ainsi que votre chèque-énergie. Pour autant, il a omis de les faire figurer sur la facture du 16 octobre 2020, ce qui vous a induit en erreur et justifierait qu'un dédommagement vous soit accordé.

Les factures émises sont basées sur des estimations, en raison de l'absence de relevé de votre compteur. Je ne pourrai le reprocher à A ou à Y, qui n'a pu relever votre compteur en avril 2020 en raison de la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19. Pour autant, vous aviez transmis à A un index auto-relevé le 2 septembre 2020, qu'il n'a pas pris en compte.

Page 1 sur 12

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

En outre, A n'a pas collecté d'index auto-relevé lors de votre changement de fournisseur, ce qui est à l'origine de la surestimation de votre index de bascule. Il vous a donc privé de la possibilité d'être facturé sur la base de vos consommations réelles. Pour autant, la prochaine facture annuelle devra intégrer un index relevé ou auto-relevé, ce qui permettra de régulariser la surestimation de votre index de changement de fournisseur. Par ailleurs, cette surestimation est de l'ordre de 250 kWh, soit 40 euros TTC environ (B et A appliquant des prix identiques), ce qui est particulièrement faible : la correction de l'index aboutirait à complexifier votre facturation et je ne la considère donc pas comme légitime. En revanche, il serait équitable que A vous accorde un dédommagement.

Enfin, votre version de l'intervention du 19 octobre 2020 et celle de Y diffèrent et je ne suis pas en mesure de trancher cette question. Y ayant reconnu disposer d'un relevé effectué à cette occasion, il a proposé de l'intégrer à la chronique de vos index, ce qui me semble satisfaisant.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE NIVEAU DE VOS CONSOMMATIONS ET L'INDEX DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR DU 18 AVRIL 2020

Sur la base des données transmises par Y, j'ai établi le tableau récapitulatif suivant :

Périodes	nombre de jours	consommation enregistrée	kWh/j
du 14/10/2016 au 29/11/2016	46	15	0,33
du 29/11/2016 au 10/04/2017	132	42	0,32
du 10/04/2017 au 28/07/2017	109	9	0,08
du 28/07/2017 au 17/10/2017	81	231	2,85
du 17/10/2017 au 17/04/2018	182	511	2,81
du 17/04/2018 au 16/10/2018	182	271	1,49
du 16/10/2018 au 17/04/2019	183	456	2,49
du 17/04/2019 au 30/07/2019	104	270	2,60
du 30/07/2019 au 15/10/2019	77	207	2,69
du 15/10/2019 au 03/12/2019	49	123	2,51
du 03/12/2019 au 18/04/2020 (index de changement de fournisseur estimé)	137	417	3,04
du 18/04/2020 (index estimé) au 19/10/2020 (index effectivement relevé)	184	-27	-0,15
du 3/12/2019 au 19/10/2020	321	390	1,21

Je vous précise avoir tenu compte, pour ce tableau de l'index à 24 640 kWh effectivement relevé par Y lors de son intervention du 19 octobre 2020. Vos consommations d'électricité sont relativement faibles et ne présentent pas d'anomalie. Vous ne les contestez d'ailleurs pas.

- **L'index de changement de fournisseur du 18 avril 2020**

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 (CRE¹) prévoit 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 la même consommation. Au cas où les index seraient surestimés, les consommations

¹ Disponible à l'adresse suivante : www.gte2007.com

facturées en trop sont régularisées par le nouveau fournisseur, dès la facture suivant le passage du releveur ou dès la réception d'index auto-relevés du consommateur.

L'estimation réalisée par Y de l'index au 18 avril 2020 était basée sur une consommation journalière de 3,04 kWh. Celle-ci est certes plus élevée que celle enregistrée au cours des périodes précédentes. Pour autant, la consommation enregistrée de décembre 2019 à octobre 2020 est plus faible que celle des mêmes périodes, ce qui aurait, par principe, nécessairement entraîné une surestimation de l'index. En retenant la consommation réelle enregistrée au cours de la période précitée (1,21 kWh par jour), la consommation des 137 jours écoulés du 3 décembre 2019 au 18 avril 2020 était de 166 kWh. La différence avec celle de 417 kWh enregistrée représente 251 kWh, soit 40 euros TTC environ.

A et B pratiquant des tarifs identiques, cette consommation, qui vous a été facturée par B alors qu'elle aurait dû l'être par A, ne vous a pas été facturée plus cher.

La correction de l'index de changement de fournisseur est normalement payante (fiche F365 du catalogue des prestations de Y : 28,74 euros TTC). Aussi, compte tenu du montant en jeu, je considère qu'il n'est pas nécessaire que l'index soit rectifié. En outre, ceci aurait pour conséquence de complexifier votre facturation, ce qui n'est pas utile. Je ne recommanderai donc pas la rectification de l'index de changement de fournisseur.

Je vous invite donc à régler votre dette auprès de B Vous avez indiqué à mon collaborateur souhaiter en échelonner le paiement. B n'étant pas partie à la présente médiation, je n'ai pas pu échanger avec lui sur ce point. Néanmoins, je constate que le prestataire qu'il a mandaté, C, vous a proposé, dans son courrier du 4 juin 2020, de mettre en place un échéancier pour une période de six mois :

Je, soussigné(e) _____,
reconnais devoir à INTRUM la somme de _____ €.
Je m'engage à la régler suivant les modalités ci-après :

en une fois en trois fois en six fois
 autre (sous réserve d'acceptation) : _____

Je vous invite donc à contacter cet organisme afin de trouver directement avec lui une solution d'apurement.

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. A ne l'ayant pas fait, il vous a privé de la possibilité d'être facturé sur la base de vos consommations réelles. Aussi, il devrait vous accorder un dédommagement.

- **Les difficultés rencontrées lors du relevé du 19 octobre 2020**

Ce relevé, premier effectué depuis votre changement de fournisseur, devait permettre de régulariser vos consommations depuis décembre 2019.

Vous indiquez avoir demandé au technicien travaillant pour l'entreprise mandatée par Y pour relever votre compteur, de justifier de son identité, de sa qualité ainsi que de vous laisser une trace de l'index relevé. Ceci vous aurait été refusé, notamment par son supérieur et Y. Pour sa part, Y a précisé avoir accepté que ces documents vous soient présentés mais refusé de vous les transmettre par courriel (s'agissant de documents contenant des informations personnelles propres au technicien mandaté, ce refus me paraît fondé) puis avoir demandé à son releveur de quitter votre domicile en raison de la situation et renseigné un refus de votre part. Finalement, le technicien s'est représenté le même jour et a relevé un index à 24 640 kWh. Cependant, en raison de l'information précitée renseignée dans son système d'informations, cet index n'a pu être pris en compte.

Vos versions divergeant, je ne peux me prononcer sur ce point. Quoi qu'il en soit, A avait déjà émis une facture basée sur une estimation et a procédé à la mise en place de la mensualisation, de sorte qu'un relevé postérieur, comme celui qui a été effectué le 19 octobre 2020, n'aurait pas été utilisé pour rectifier immédiatement votre facturation.

Y a proposé « de corriger l'index estimé à 25 119 kWh du 19 octobre 2020 par l'index réel relevé par le prestataire à 24 640 kWh ». Cette proposition va dans le bon sens, et il conviendra que A

tienne compte de cet index ainsi que de celui qui sera relevé ou auto-relevé en avril 2021, comme il s'y est engagé, lors de l'émission de sa prochaine facture annuelle qui sera émise autour du 20 avril 2021. Je précise également qu'à minima, cette facture devra tenir compte de l'index auto-relevé transmis à mes services le 9 mars 2021 à 25 213 kWh.

LA FACTURATION ÉMISE PAR A

Les factures émises par A le 25 août 2020 (0 euros TTC à payer après déduction de 28,16 euros TTC de mensualités de 7,09 euros de chèque-énergie) et le 16 octobre 2020 (affichant un solde à payer de 54,87 euros TTC et ne déduisant aucun paiement) sont basées sur des index estimés.

Or, dans un courriel du 7 septembre 2020, vous aviez indiqué à A que votre index au 2 septembre 2020 était à 24 622 kWh. Ce dernier n'en a pas tenu compte puisqu'il a estimé, dans la facture du 16 octobre 2020, votre index au 15 septembre 2020 à 25 039 kWh, ce qui était incohérent au regard de l'historique de vos consommations. Ceci aurait pourtant pu permettre d'éviter le présent litige puisque cela aurait abouti à vous rembourser les estimations effectuées sur la facture précédente.

LES PAIEMENTS PRIS EN COMPTE

Vous avez fait état des paiements suivants, A a reconnu avoir bien reçus :

- 8,51 euros le 15 avril 2020 déduit de la facture du 25 août 2020 ;
- 19,65 euros le 5 mai déduit de la facture du 25 août 2020 ;
- 19,65 euros le 9 juin déduit de la facture du 16 octobre 2020 ;
- 19,65 euros le 6 juillet déduit de la facture du 16 octobre 2020 ;
- votre chèque-énergie de 194 euros encaissé en juillet a déjà servi à régler : 7,09 euros pour le solde de la facture du 25 août 2020 et 15,57 euros de la facture du 16 octobre 2020. Le solde de 171,34 euros sert actuellement à régler vos mensualités et sera pris en compte lors de l'émission de la prochaine facture annuelle qui sera émise autour du 20 avril 2021.

À la suite de l'intervention de mes services, A a reconnu que la facture du 16 octobre 2020 de 54,87 euros TTC ne fait état d'aucun prélèvement alors que vous en aviez effectué. Pour autant, il ne vous a demandé aucun paiement, ce qui confirme qu'il a bien déduit du solde mentionné sur cette facture les prélèvements de juin et juillet et une partie du chèque-énergie.

Cette situation a toutefois pu entraîner une confusion, légitime de votre part. Vous avez d'ailleurs signalé l'absence de mention de votre chèque-énergie à l'agence de services de paiement, émettrice desdits chèques.

LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Comme détaillé ci-avant, l'absence de collecte d'index auto-relevé lors de votre changement de fournisseur, l'absence de prise en compte de votre index auto-relevé du 2 septembre 2020 ainsi que l'absence de mention des sommes déjà payées sont à l'origine de votre litige.

A a proposé, à la suite de l'intervention de mes services, de vous accorder un dédommagement de 20 euros TTC, que vous avez considéré comme insuffisant. Vous estimez qu'un dédommagement de 50 euros TTC devrait vous être accordé. Je partage votre analyse : un dédommagement de 50 euros TTC serait de nature à compenser les désagréments précédemment rappelés.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de corriger l'index estimé à 25 119 kWh au 19 octobre 2020 par l'index réel relevé par son prestataire à 24 640 kWh.

Je recommande également au fournisseur A :

- **de tenir compte, lors de l'émission de la prochaine facture annuelle en avril 2021, des index relevés le 19 octobre 2020 et celui qui sera relevé en avril 2021, ainsi que du reliquat de votre chèque-énergie (171,34 euros) ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC, incluant celui de 20 euros TTC qu'il a consentis à la suite de l'intervention de mes services.**

Enfin, je vous invite à accepter ces explications et à vous rapprocher de B et de son prestataire C afin de bénéficier de la facilité de paiement proposée.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A
Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur A

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »