

Monsieur R. P. S.

N°de dossier : **D2021-21741**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Paris, le 3 février 2022

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 des consommations d'électricité de votre ancien logement. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez votre facture de résiliation du 24 mai 2021 d'un montant de 3 138,44 euros TTC. Cette facture a mis à votre charge 7 342 kWh en heures creuses (HC) et 12 476 kWh en heures pleines (HP) sur la période du 5 février 2021 au 12 février 2021, date de résiliation de votre contrat. Vous estimez son montant anormalement élevé au regard de vos usages. Vous précisez en effet n'avoir occupé ce logement que durant trois mois. Vous contestez également les index de mise en service retenus dans votre facturation qui ne correspondent pas à ceux index que vous avez relevés lors de votre entrée dans le logement.

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

**Le montant anormalement élevé de la facture contestée du 24 mai 2021 provient des index de mise en service erronés du 9 novembre 2020. En effet, ces index sont très inférieurs à ceux relevés lors de votre état des lieux d'entrée dans le logement en novembre 2020 et aboutissent à mettre à votre charge une consommation incohérente (222 kWh par jour) pour trois mois d'occupation du logement. En outre, avant la facture de résiliation, de faibles estimations ont été mises à votre charge (environ 17 kWh par jour entre le 9 novembre 2020 et le 5 février 2021).**

**Le fournisseur A a reconnu que les index retenus pour votre mise en service du 9 novembre dataient d'août 2020 et correspondaient à ceux utilisés pour la résiliation du contrat de votre prédécesseur dans le logement. Ils ont à tort été qualifiés d'index auto-relevés par le fournisseur A laissant penser que vous les aviez transmis, ce qui n'était pas le cas.**

**Afin de rétablir votre facturation sur des bases correctes, le distributeur Y a proposé de remplacer ces index par ceux que vous avez relevés lors votre entrée dans le logement en novembre 2020, ce qui aboutira à une déduction de 2 380 euros TTC environ. J'observe que le niveau des consommations mises à votre charge après cette rectification est cohérent avec vos usages (67 kWh par jour)**

**Par ailleurs, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement en raison des désagréments subis, ce que j'estime équitable.**

**Je recommande au fournisseur A de ne plus considérer comme des « index auto relevés » de mise en service les index, estimés ou relevés, utilisés pour la résiliation du contrat d'un précédent occupant.**

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

## **LES INDEX DE MISE EN SERVICE ERRONÉS**

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité pour votre nouveau logement. Le distributeur Y a indiqué avoir effectué la mise en service le 9 novembre 2020 avec des index auto relevés à 50 233 kWh en HC et 60 582 kWh en HP. Ces index ont été transmis par le fournisseur A.

Page 1 sur 3

Toutefois, dans le cadre de votre contestation de la facture du 24 mai 2021, vous avez transmis des photographies du compteur prises lors de l'entrée dans votre ancien logement présentant des index à 55 754 kWh en HC et 69 914 kWh en HP : L'écart avec les index pris en compte dans votre facturation se traduit par un surcoût de 2 380 euros TTC.



Mes services ont interrogé le fournisseur A concernant l'origine des index transmis comme index auto-relevés pour la mise en service du 9 novembre 2020. Le fournisseur A a indiqué que ces index remontaient en réalité à août 2020 et étaient les derniers index connus sur le point de livraison.

Je précise, à ce stade, que le système d'informations d'Y (SGE) permet aux fournisseurs de consulter le(s) dernier(s) index connu(s) du point de livraison. Cette fonctionnalité permet par exemple, de vérifier la cohérence des index auto-relevés qu'un consommateur pourrait transmettre à son nouveau fournisseur, ou simplement à vérifier que la consommation est relevée sur le bon compteur.

En conséquence, qualifier ces index d'auto-relevé est inapproprié et le fournisseur A devrait cesser cette pratique qui est à l'origine de litige récurrents.

Le fournisseur A devrait en effet, comme les procédures l'y incitent s'efforcer en priorité de collecter un auto-relevé auprès de ses clients, ce qui semblait tout à fait possible dans le cas d'espèce. Il peut aussi proposer à son client de faire déplacer le distributeur pour collecter un index sur place (prestation payante : 31,98 euros TTC). En tout état de cause, si le fournisseur fait le choix, en accord avec son client, de prendre en compte, en tant qu'index de mise ne service, le dernier index retenu au titre du contrat du prédécesseur, il doit l'indiquer à son client en lui précisant la date à laquelle cet index a été collecté et s'il s'agit d'une estimation ou d'un relevé.

Le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC, ce que j'estime équitable en raison de sa responsabilité dans l'origine du litige.

J'observe que le fournisseur A a relayé votre réclamation auprès d'Y. Les photos communiquées n'étant pas datées, Y a refusé dans un premier temps de rectifier vos index de mise en service.

Dans le cadre de la médiation, Y a finalement proposé de rectifier les index de mise en service du 9 novembre 2020 en prenant en compte les index à 55 754 kWh en HC et 69 914 kWh en HP. Cette prise en compte devrait aboutir à l'annulation de 5 521 kWh en HC et 9 332 kWh en HP, ce qui représente une annulation d'environ 2 380 euros TTC.

## LA FACTURATION DE VOS CONSOMMATIONS

J'observe que vous aviez opté pour un rythme de facturation bimestriel. Le fournisseur A a facturé des index de mise en service erronés, à savoir 50 233 kWh en HC et 60 582 kWh en HP le 9 novembre 2020 jusqu'aux index de résiliation affichés sur votre compteur lors de votre départ du logement, soit 58 224 kWh en HC et 73 954

kWh en HP. Le fournisseur A a donc facturé au total 7 991 kWh en HC et 13 372 kWh en HP du 9 novembre 2020 au 13 février 2021 soit 222 kWh par jour.

Le niveau des consommations mises à votre charge après cette rectification est cohérent. En effet, au regard des photos transmises, vous avez consommé de l'index 55 754 à 58 224 kWh en HC et de l'index 69 914 kWh à 73 954 kWh en HP, soit 2470 kWh en HC et 4 040 kWh en HP sur la période du 9 novembre 2020 au 13 février 2021 (25,73 kWh/jour en moyenne en HC et 42,08 kWh/jour en moyenne en HP). Cette consommation est cohérente avec vos usages (logement de 57 m<sup>2</sup>, production d'eau chaude et de chauffage assurée par l'électricité dans un logement dont vous jugez l'isolation en dessous de la moyenne et mois concernés exclusivement hivernaux) ce qui n'était pas le cas des index précédents.

Je recommande donc au fournisseur A d'intégrer la rectification des index de mise en service qui sera effectuée par Y dans sa facturation et se rapprocher de vous pour accorder un échancier de paiement compatible avec vos ressources pour le solde restant dû après les rectifications proposées (soit environ 640 euros TTC).

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de rectifier les index de mise en service du 9 novembre 2020, ainsi qu'il l'a proposé, afin de prendre en compte les index à 55 754 kWh en HC et 69 914 kWh en HP, ce qui aboutira à l'annulation de 5 521 kWh en HC et 9 332 kWh en HP, soit une annulation d'environ 2 380 euros TTC.**

**Je recommande également au fournisseur A :**

- **de vous accorder un dédommagement de 200 euros TTC, ainsi qu'il l'a proposé, en raison de sa responsabilité quant à la survenance de votre litige ;**
- **de se rapprocher de vous pour vous accorder un échancier de paiement compatible avec vos ressources pour le solde restant dû après les rectifications proposées (soit environ 640 euros TTC).**

**Je vous recommande de vous acquitter du solde restant dû selon les modalités qui seront convenues.**

**Je recommande au fournisseur A de ne plus considérer comme des « *index auto relevés* » de mise en service les index, estimés ou relevés, utilisés pour la résiliation du contrat d'un précédent occupant.**

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 insatisfaite 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