

Dossier suivi par : XXXX  
N° de saisine : D2015-00050

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre saisine relative à un litige avec le fournisseur Y, concernant la facturation d'électricité de votre ancien et de votre nouveau logement.

Vous reprochez tout d'abord au fournisseur Y d'avoir tenu compte tardivement de votre demande de résiliation du contrat d'électricité de votre ancien logement. Vous indiquez en effet avoir fait cette demande en juin 2012 alors que le fournisseur Y a continué à vous facturer jusqu'au 10 octobre 2012.

Vous contestez ensuite la facturation de votre nouveau logement, et plus particulièrement la facture du 13 octobre 2014, d'un montant de 3 698,65 euros TTC (après déduction de vos prélèvements mensuels pour un total de 530,41 euros TTC). Selon les informations que vous avez recueillies, cette facture régularise votre consommation depuis la mise en service de votre contrat en mai 2012, du fait notamment du rejet d'un index jugé incohérent en mars 2013, puis de l'absence de relevés de votre compteur en octobre 2013 et mars 2014. Or, vous affirmez avoir toujours eu quelqu'un chez vous aux dates programmées de relevé cyclique mais qu'aucun agent ne s'est présenté à votre domicile. Vous indiquez également avoir transmis des index auto-relevés à la fois au distributeur A et au fournisseur Y, par téléphone.

Vous reprochez enfin au fournisseur Y d'avoir tenu compte tardivement de votre demande de changement d'option tarifaire (passage en option heures pleines/heures creuses). En effet, vous indiquez avoir fait cette demande en octobre 2012, alors qu'elle n'a été mise en place qu'en janvier 2015.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur Y et le distributeur A (jointes en annexes).

#### **Sur la contestation concernant votre ancien logement (appartement)**

Il ressort des observations du fournisseur Y que les index de résiliation retenus correspondent exactement aux auto-relevés figurant dans l'état des lieux de sortie de votre ancien logement. Vous n'avez donc pas été facturés de consommation supplémentaire malgré la prise en compte tardive de votre demande de résiliation.

Vous avez en revanche été facturés des abonnements sur cette période. Le fournisseur Y a proposé dans ses observations d'annuler les abonnements facturés entre les 22 juin et 10 octobre 2012, ce qui corrigera, une fois mis en œuvre, votre facturation pour ce logement.

#### **En ce qui concerne la facturation d'électricité de votre nouveau logement (maison)**

##### **1. S'agissant de la facture du 13 octobre 2014**

D'après l'analyse des différents éléments m'ayant été communiqués par toutes les parties, je vous confirme que cette facture régularise vos consommations depuis la mise en service en mai 2012, du fait d'une succession d'erreurs imputables à votre fournisseur et à au distributeur A.

S'agissant du fournisseur Y :

- Comme il l'a lui-même reconnu dans ses observations, il a demandé par erreur la résiliation de votre contrat, le 10 mai 2012 ;

- S'il s'est aperçu rapidement de son erreur et a tenté de la corriger par une demande de mise en service dès le 21 mai 2012, le fournisseur Y n'a pas enregistré votre contrat dans son système d'informations. Il n'en a finalement tenu compte que le 15 janvier 2013, soit huit mois plus tard, alors qu'il a reconnu que vous l'aviez recontacté en octobre 2012 (pour la demande de changement d'option tarifaire) et qu'il aurait donc pu s'apercevoir plus tôt de l'anomalie.

En ce qui concerne la responsabilité du distributeur A, je note des désaccords entre les parties sur les points suivants :

- Il a relevé votre compteur en mars 2013 (77 470 kWh) et a rejeté l'index car il révélait une consommation anormalement élevée. Le distributeur A affirme vous avoir adressé un courrier afin de vérifier la cohérence de l'index qu'il a relevé mais il indique ne pas avoir été recontacté en retour. De votre côté, vous m'avez confirmé avoir bien reçu le courrier du distributeur A mais vous précisez l'avoir recontacté par téléphone pour lui communiquer un index auto-relevé validant le relevé cyclique fait par le distributeur A;
- S'agissant des absences de relevé, le distributeur A affirme que vous n'étiez pas présents aux dates programmées de relevé cyclique en octobre 2013 et mars 2014, malgré l'envoi de courriers d'annonce de passage, tandis que vous assurez avoir été présents mais n'avoir vu aucun agent se présenter à votre domicile.

Je note que le fournisseur Y vous a déjà accordé plusieurs dédommagements pour un montant total de 440 euros TTC. Cependant, l'article L121-91 du code de la consommation l'oblige à facturer ses clients une fois par an sur la base de leur consommation réelle, ce qu'il n'a manifestement pas respecté. Or, il n'a pas non plus apporté de preuves qu'il avait tenté de disposer des données lui permettant de remplir cette obligation, en collectant un auto-relevé ou en demandant un relevé spécial par exemple.

Le distributeur A a quant à lui l'obligation d'accéder au compteur une fois par an. Il n'a pas non plus prouvé qu'il avait mis en œuvre tous les moyens pour y parvenir. Même si la charge de la preuve ne vous incombe pas, je note en particulier que votre version des faits (rappel du distributeur, présence d'une personne chez vous aux dates des relevés) est plausible et qu'elle correspond à des anomalies que j'ai eu à connaître à de nombreuses reprises et qui ne sont pas sans précédent chez le distributeur A.

J'observe que la facture du 13 octobre 2014 régularise 31 783 kWh consommés entre les 21 mai 2012 et 25 septembre 2014. Compte tenu de ce qui précède, je considère qu'elle ne devrait pas mettre à votre charge plus d'un an de consommation et que la régularisation correspondant à la période antérieure au 25 septembre 2013 devrait être annulée.

Selon mes calculs, basés sur la consommation moyenne enregistrée entre les relevés cycliques du 9 octobre 2012 et du 2 octobre 2014 (48,17 kWh par jour), le fournisseur Y ne devrait vous facturer que (48,17 kWh x 365 jours =) 17 582 kWh. Aussi, j'estime que ce sont (31 783 kWh - 17 582 kWh =) 14 201 kWh qui devraient être annulés, soit environ 1 800 euros TTC.

Compte tenu du partage des responsabilités dans votre litige entre le fournisseur Y et le distributeur A, il me semblerait équitable que le fournisseur Y prenne à sa charge les 2/3 de ce montant, et le distributeur A le solde.

Sachant que le fournisseur Y vous a déjà accordé un « geste commercial » de 440 euros TTC, je propose qu'il vous accorde un dédommagement complémentaire de 760 euros TTC, et que le distributeur A vous verse 600 euros TTC.

Enfin, je constate que le fournisseur Y a proposé dans ses observations de vous accorder un échelonnement de paiement en vingt-quatre mensualités pour le règlement du solde restant dû. Je l'invite à mettre en œuvre cette proposition qui me semble satisfaisante.

2. S'agissant du délai anormalement long pour obtenir l'option heures pleines/heures creuses

Je note que le fournisseur Y a reconnu avoir reçu une demande de modification tarifaire en octobre 2012, et ne pas en avoir tenu compte. Il propose dans ses observations d'appliquer rétroactivement l'option tarifaire heures pleines (HP)/heures creuses (HC) à vos consommations enregistrées depuis la mise en service en mai 2012, sur la base de la répartition moyenne des consommateurs qui disposent de cette option, soit 40 % en HC et 60 % en HP.

J'estime qu'il s'agit d'une solution satisfaisante et je l'invite à la mettre en œuvre.

J'invite également le fournisseur Y à mettre en œuvre sa proposition de corriger par anticipation la consommation à facturer sur la période du 28 septembre 2014 au 2 janvier 2015 sur la base de l'option HP/HC.

En ce qui concerne le distributeur A, il apparaît qu'il a également une part de responsabilité dans la survenance de votre litige puisqu'il n'a mis en place la nouvelle option tarifaire que le 9 janvier 2015 alors qu'il aurait dû l'avoir fait lors de sa première intervention le 14 novembre 2014. Toutefois, le « *geste commercial* » de 60 euros TTC, qu'il vous a déjà accordé, constitue une solution de dédommagement satisfaisante au regard du délai anormalement long pour la modification de l'option tarifaire sur le compteur.

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

- de mettre en œuvre sa proposition d'annuler les abonnements facturés entre les 22 juin et 10 octobre 2012, concernant votre ancien logement ;
- de vous accorder un dédommagement de 760 euros TTC, en complément de celui de 440 euros TTC déjà versé, au titre de ses nombreuses erreurs dans la gestion du contrat de votre nouveau logement ;
- de mettre en œuvre sa proposition de vous accorder un échelonnement de paiement en vingt-quatre mensualités pour le règlement du nouveau solde dû ;
- de mettre en œuvre ses propositions d'appliquer rétroactivement l'option tarifaire HP/HC, sur la base d'une répartition de 60 % en HP et 40 % en HC, à vos consommations enregistrées depuis la mise en service.

Je recommande également au distributeur A de vous accorder un dédommagement de 600 euros TTC pour les désagréments subis par l'absence de prise en compte d'index relevés entre octobre 2012 et octobre 2014 et la sous-estimation des consommations qui en a résulté.

Je vous recommande de régler le nouveau solde dont vous serez redevables, conformément à l'échelonnement de paiement proposé par le fournisseur Y.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur Y et/ou le distributeur A refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (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 via votre compte SOLLEN pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert

