

Paris, le 16 novembre 2015

Dossier suivi par : XXXXXXXX

N° de saisine : D2015-00997

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous contestez la première facture annuelle émise par le fournisseur A, le 24 avril 2015, pour un montant à régler de 1 238,17 euros TTC (après déduction de vos prélèvements mensuels déjà réglés d'un total de 870 euros TTC). Vous affirmez que cette facture régularise vos consommations d'électricité depuis mai 2012, date à laquelle vous avez pris possession de ce logement et souscrit un contrat avec le fournisseur B, qui ne vous a jamais adressé de facture. Après que le distributeur Y vous a informé en avril 2014 que vous consommiez de l'énergie sans avoir de contrat avec un fournisseur, vous avez souscrit un contrat auprès du fournisseur A en mai 2014. Vous précisez que l'index de mise en service en mai 2014 était de 78 029 kWh, et non de 65 913 kWh. Vous réclamez l'annulation sur la facture du 24 avril 2015 d'une partie des consommations régularisées sur trois ans.

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

Je vous confirme que la facture litigieuse régularise vos consommations depuis mai 2012. En effet, le distributeur Y a reconnu que l'index de mise en service retenu pour votre contrat du 30 mai 2014 avec le fournisseur A était celui de résiliation du contrat de votre prédécesseur dans le logement, établi à 65 913 kWh le 2 mai 2012.

Il a également précisé qu'aucune demande de mise en service n'avait été enregistrée à votre nom, avant le 30 mai 2014.

Le fournisseur B a reconnu n'avoir pas pris en compte votre demande de mise en service en mai 2012 et n'avoir pas activé votre contrat. Les éléments que vous m'avez transmis démontrent cependant qu'il avait créé un compte en ligne à votre nom faisant référence à un contrat activé depuis le 9 mai 2012 (n° 4 03 4 006 193 283) accréditant ainsi l'apparence d'une relation contractuelle en bonne et due forme avec choix du paiement par mensualisation. Ceci a pu vous laisser croire légitimement qu'un contrat avait bien été activé.

Cette anomalie non corrigée ne vous a pas alerté sur la réalité de votre situation et l'absence de contrat à l'origine de la régularisation importante de consommation facturée par la suite, en avril 2015.

Le fournisseur A a également une part de responsabilité pour ne pas avoir demandé de relevé spécial après le rejet de l'index auto-relevé transmis¹. Il dégage sa responsabilité en soulignant avoir tenté de vous joindre à plusieurs reprises pour obtenir de votre part un nouvel index. N'étant pas parvenu à vous joindre, il reconnaît avoir demandé une mise en service sans déplacement avec reprise de l'index de résiliation du prédécesseur. Par la suite, il indique ne pas avoir pu porter votre réclamation auprès distributeur Y faute de constat objectif (tel qu'un relevé annexé à votre état des lieux que vous n'avez pu transmettre) pour contester l'index pris en compte dans le cadre d'une réclamation.

En outre, vous n'avez eu connaissance du rattrapage de vos consommations qu'un an après votre mise en service. Or, entre temps le fournisseur A disposait d'un index relevé en octobre 2014 qui démontrait que le plan de paiement établi couvrait presque intégralement vos consommations (72%). Ceci aurait justifié que votre fournisseur revienne vers vous pour vous en informer et vous propose à minima un nouvel échéancier de paiement qui vous aurait alerté du niveau anormal des consommations facturées. Votre fournisseur m'a indiqué, que le niveau de consommation n'excédant pas 200% du niveau de ses prévisions initiales, il n'avait pas estimé qu'une alerte était justifiée. Ceci relève à mon sens d'un défaut de suivi de votre facturation.

En tout état de cause, je tiens à vous préciser que si un relevé spécial avait été effectué pour votre mise en service, les consommations antérieures vous auraient probablement été facturées par le distributeur Y qui supporte la charge et le risque du recouvrement des « *consommations sans fournisseur* ». Cette action vise à compenser financièrement le prix de l'énergie qui a été utilisés sans contrepartie en l'absence de contrat. Les consommations recouvrées dans ce contexte sont facturées sur la base d'un prix majoré par rapport à celui d'un fournisseur.

D'autre part, le distributeur Y a pour sa part détecté tardivement la consommation sans fournisseur dans votre logement. Il était en effet tenu de couper l'alimentation en électricité dans un délai maximum de huit semaines après la résiliation du contrat de fourniture de votre prédécesseur, en application de la procédure concertée entre les acteurs du marché, sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), pour les cas de résiliation à l'initiative du client². Cette opération était d'autant plus réalisable que votre compteur est situé sur le palier, à l'extérieur de votre logement, à côté d'autres compteurs. Il est donc probable qu'il ait été relevé ou qu'il aurait pu l'être durant cette période, ce qui aurait dû alerter le distributeur Y.

Aussi, en maintenant l'alimentation électrique de votre logement sans fournisseur durant deux ans, le distributeur Y n'a pas respecté ses procédures et retardé la découverte de l'anomalie. Je relève d'ailleurs que vous avez immédiatement réagi après avoir appris que vous consommiez de l'électricité sans fournisseur, puisque vous avez souscrit un contrat avec le fournisseur A dès le mois de mai 2014.

Enfin, vous avez aussi votre propre part de responsabilité dans ce litige, puisque en dehors d'un contact en décembre 2012, vous n'avez effectué aucune autre démarche auprès du fournisseur B durant deux ans, alors qu'il ne vous avait adressé aucune facture.

Il ressort de cette analyse que les responsabilités dans ce litige sont diverses et que vous ne devriez pas en assumer seul les conséquences à travers un rattrapage de consommations qui vous met en difficulté financière et que vous n'avez pas été en mesure d'anticiper. Par ailleurs, l'intégralité de ces consommations vous a été facturée aux tarifs en vigueur en 2014 et 2015, alors que ces consommations remontent en partie à 2012.

Dans ce contexte, il serait équitable que vous régliez au fournisseur A l'intégralité de la consommation postérieure à la souscription de votre contrat soit 2 826 kWh.

¹ La procédure concertée entre les acteurs du marché, sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), pour les cas de mise en service sur index auto-relevé d'un site résilié avec alimentation maintenue¹, prévoit lorsque l'index auto-relevé est rejeté par les contrôles de cohérence, que le fournisseur a le choix entre une demande de mise en service sans déplacement avec reprise de l'index de résiliation, ou une demande de mise en service avec relevé spécial.

² Procédure en cas de résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel- 28 juin 2007. Disponible depuis le lien suivant : <http://www.gte2007.com/download.php?rubrique=referentiel&idFichier=59>

En outre, il serait équitable que le recouvrement de l'électricité consommée sans fournisseur soit pris en charge de la manière suivante afin qu'une seule année de consommation reste à votre charge soit environ 6 000 kWh sur les 12 116 kWh facturés entre mai 2012 et mai 2014.

- Le fournisseur B, en ce qu'il n'a pas activé votre contrat, devrait prendre en charge 30% de la consommation sans fournisseur remontant à plus d'un an soit 1 800 kWh, à accorder sous forme de dédommagement pour plus de simplicité, soit environ 250 euros TTC ;
- En tant que principal responsable du litige, le distributeur Y devrait prendre en charge 70% de la consommation sans fournisseur remontant à plus d'un an, soit 4 000 kWh correspondant à environ 580 euros TTC ;
- Le fournisseur A devrait enfin vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour avoir pris en compte sans votre accord un index remontant à plus de deux ans en arrière avant votre mise en service et le défaut de suivi de votre facturation.

Enfin, je vous informe qu'à la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a accepté de vous accorder un échelonnement de paiement jusqu'à 24 mois, dans le cas où le distributeur Y refuserait de suivre ma recommandation. Dans cette hypothèse, le fournisseur A devrait annuler directement un an de consommation, afin que sa facturation respecte le délai légal de prescription de deux ans.

Compte tenu de ce qui précède, et dans un souci de simplicité, je recommande :

- **au distributeur Y de vous accorder un dédommagement de 580 euros TTC ;**
- **au fournisseur B de vous accorder un dédommagement de 250 euros TTC pour les désagréments subis par l'absence d'activation du contrat que vous avez souscrit en mai 2012 ;**
- **au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour les désagréments liés à la reprise d'un index de résiliation vieux de deux ans et au manque de suivi de votre facturation, et, à défaut de suivi par le distributeur Y, de rectifier sa facture d'avril 2015 en limitant la consommation régularisée à deux ans, en vous accordant un échéancier de paiement de 24 mois.**

Je vous recommande de régler le solde dû, conformément à l'échelonnement de paiement proposé par le fournisseur A.

Je recommande au fournisseur A de ne pas prendre en compte sans l'accord du consommateur un index de mise en service qui serait antérieur de plus de 8 semaines à la date de mise en service de son contrat.

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 les fournisseurs B et A et/ou le distributeur Y 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, les fournisseurs B et A ainsi que le distributeur Y 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : B / A / Y

PJ : fiche « *Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie, et après ?* »