

N° de saisine : S2010-6778
N° de recommandation : 2012-0419

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Madame,

Je fais suite aux différents échanges que nous avons eus dans le cadre de votre saisine, reçue le 7 décembre 2010, relative à un litige avec le fournisseur X.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier et vous prie de m'en excuser. Je peux vous assurer que mes services mettent tout en oeuvre pour traiter dans les meilleurs délais les nombreuses saisines qui me sont adressées.

Ce litige concerne l'index retenu par le fournisseur X pour la résiliation du contrat de fourniture d'électricité de votre marraine, Madame R., dont vous êtes l'héritière, ainsi que les consommations qui lui ont été facturées depuis 2005.

Madame R. a souscrit un contrat de fourniture d'électricité à son nom pour un logement en 1999, après le décès de son mari. A la suite du décès de Mme R. en février 2010, par courrier du 1er avril 2010 adressé au fournisseur X, vous avez demandé la résiliation du contrat de fourniture d'électricité de son logement.

Vous avez renouvelé cette demande par téléphone en contactant le service clients du fournisseur X le 30 avril 2010 et en transmettant votre index auto-relevé de 569 kWh. Cette demande n'ayant pas été prise en compte, vous l'avez réitérée par courrier le 7 juin 2010.

Le fournisseur X vous a indiqué, dans un courrier du 25 juin 2010, ne pas pouvoir prendre en compte cet index, au motif qu'il était inférieur à celui relevé le 12 août 2009 de 1 792 kWh. Vous avez adressé un nouveau courrier au fournisseur X le 5 juillet 2010, en joignant une photographie du compteur.

A la suite de différents échanges téléphoniques avec le service clients du fournisseur X, celui-ci vous a envoyé un courrier de réponse le 6 août 2010. Cette réponse ne vous satisfaisant pas, vous avez de nouveau pris contact avec X, puis fait établir un constat de l'index lu sur le compteur par un huissier de justice le 5 novembre 2010 (prestation qui vous a été facturée 306,99 euros TTC).

Le 9 novembre 2010, le service consommateurs du fournisseur X vous a indiqué qu'il acceptait de résilier le contrat à la date du 26 août 2010 et de procéder au remboursement des abonnements facturés du 1er avril au 26 août 2010. Il a également annulé les frais liés au déplacement d'un technicien du distributeur Y afin de suspendre la fourniture d'électricité du logement pour cause de non-paiement. Ces régularisations correspondent à un montant de 79,14 euros TTC, et ont été portées à votre crédit.

Une facture de résiliation a par ailleurs été émise le 16 novembre 2010, d'un montant de 182,86 euros TTC, avec comme index de résiliation 05 736 kWh.

Restant insatisfaite de la réponse du fournisseur X et de la facture de résiliation émise, vous avez renouvelé votre demande de correction de l'index de mise hors service, ainsi que la correction des consommations précédemment facturées. Le fournisseur X ne vous ayant pas répondu sur ces points, vous m'avez saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X et le distributeur Y m'ont adressées. Vous les trouverez annexées à la présente recommandation.

Le distributeur Y, responsable des données de comptage, m'a indiqué que « lors des relevés cycliques, le distributeur n'a pas lu les index sur les compteurs de Madame R. En effet, le compteur électromécanique matricule 490 est en Hecto Watt et les index relevés sont en Kilo Watt ».

Il a également proposé de rectifier les consommations facturées du 24 août 2005 au 28 août 2010 en annulant 17 505 kWh, se décomposant comme suit :

- annulation de 19 236 kWh, facturés sur la période ;
- facturation de 1 923 kWh réellement consommés.

La consommation ainsi régularisée, bien que peu élevée, me semble cohérente avec les usages de Madame R. (utilisation d'appareils électriques courants, pas de chauffage électrique ni de ballon d'eau chaude).

De plus, selon les photographies que vous m'avez transmises, il apparaît que le compteur posé dans le logement était un modèle approuvé par l'administration en 1944 et présentait une indication selon laquelle le dernier chiffre des index correspondait à 100 watt heures. Dès lors, afin de transmettre au fournisseur X des index en kilowatt heures, le distributeur Y n'aurait pas dû prendre

en compte le dernier chiffre relevé. En transmettant l'intégralité des chiffres relevés au fournisseur X, le distributeur a transmis des index en hectowatt heures et pas en kilo watt heures, majorant ainsi par un facteur dix la consommation d'électricité enregistrée.

C'est cette erreur du distributeur Y qui est à l'origine de votre litige. De plus, ce type de compteur est de nature à induire en erreur les consommateurs quant aux informations affichées. Il est par ailleurs étonnant qu'un tel modèle ait encore été présent en 2010 dans un logement.

Concernant la période à redresser, le distributeur Y limite le redressement à cinq ans, soit du 24 août 2005 au 28 août 2010, ce qui représente un remboursement en votre faveur d'environ 2 000 euros TTC. Cette proposition étant conforme à votre demande, je considère qu'elle est de nature à clore votre litige.

Enfin, concernant le traitement de votre réclamation, je constate que le fournisseur X était en mesure de relayer votre demande de résiliation au distributeur Y dès le mois d'avril 2010. En effet, la procédure en cas de résiliation à l'initiative du client professionnel ou résidentiel, définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la CRE, prévoit qu'outre la possibilité offerte au client souhaitant résilier son contrat de demander un relevé spécial de son compteur, il peut également transmettre son index auto-relevé à son fournisseur, qui le relayera au distributeur Y.

L'index auto-relevé par le client et transmis au distributeur par le fournisseur est pris en compte s'il satisfait aux contrôles de vraisemblance. Dans le cas contraire, cet index est estimé par le distributeur.

Je considère néanmoins qu'en vous conseillant de faire relever votre compteur et en demandant une prestation en ce sens au distributeur Y, le fournisseur X a été diligent puisqu'il a cherché à éviter de vous facturer sur la base d'un index estimé que vous auriez ensuite contesté.

Je constate toutefois que le traitement de vos réclamations n'est pas satisfaisant puisque vous avez reçu plusieurs réponses ne répondant pas, ou que partiellement, à vos demandes.

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

- de transmettre, comme il me l'a proposé, le flux de redressement de vos consommations au fournisseur X pour la période du 24 août 2005 au 28 août 2010 ;
- de vous accorder un dédommagement de 400 euros TTC pour compenser les démarches que vous avez dû effectuer (et notamment le recours à un huissier) ;
- d'alerter ses techniciens afin que des erreurs de relevés liées à la spécificité de compteurs anciens tels que le vôtre, soient détectées et corrigées ;
- de procéder en priorité, dans le cadre du déploiement futur des compteurs communicants « Linky », au remplacement des compteurs dont l'affichage peut prêter à confusion.

Je recommande également au fournisseur X :

- de vous adresser une facture rectificative tenant compte du flux de redressement transmis par le distributeur Y et de procéder au remboursement du trop-perçu résultant de cette régularisation ;
- de vous accorder, comme il l'a proposé, un dédommagement de 50 euros TTC afin de compenser les désagréments subis du fait du traitement insatisfaisant de votre réclamation.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe). En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X et le distributeur Y m'informeront dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie

Denis Merville

Copie : X / Y

Annexe 1 : Observations du fournisseur X

Annexe 2 : Observations du distributeur Y

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