

Monsieur et Madame B

Paris, le 5 juin 2019

N° de saisine : D2018-18809
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige vous opposant aux fournisseurs A et B, ainsi qu'au distributeur Z. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Votre litige concerne la facturation d'électricité de votre résidence secondaire, inoccupée depuis près de deux ans.

Vous étiez titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité auprès de B du 17 juin 2012 au 7 mars 2017, puis auprès de A du 7 mars 2017 au 13 novembre 2018, puis de nouveau auprès de B depuis le 30 novembre 2018.

Vous contestez la facturation émise par A à partir du 13 août 2018 (16 309 kWh) qui s'élève à 2 342,83 euros TTC, ainsi que les factures suivantes. Vous estimez le montant de ces factures anormalement élevé au regard de l'inoccupation du logement et souhaitez que la situation soit corrigée.

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

J'en arrive à la conclusion que le montant élevé des factures émises par A depuis le 24 septembre 2018 s'explique par un rattrapage de consommation du fait d'un relevé erroné de la part de Z le 19 décembre 2016.

En outre, B n'a pas respecté les règles de fonctionnement du marché de l'énergie en émettant sa facture de résiliation sur la base d'un index différent de celui communiqué par Z lorsque vous avez changé de fournisseur d'électricité en mars 2017, ce qui vous a exposés à une surfacturation importante. Ces anomalies ont perturbé le suivi de votre consommation chez A.

La situation devrait donc être régularisée et vous devriez être dédommagés pour les désagréments subis.

J'ai également estimé utile de rappeler au fournisseur B de ne pas modifier unilatéralement les index de changement de fournisseur comme je le lui avais déjà recommandé en 2012.

Vous trouverez ci-après le détail de mon analyse.

LE RATTRAPAGE DE CONSOMMATION

Votre historique de consommation d'électricité tel que transmis par Z est le suivant :

HISTORIQUE DE CONSOMMATION DE MME ET M. B						
Fournisseur	Date du relevé	Nombre de jours	Index en kWh	Nature du relevé	Consommation en kWh	Consommation en kWh/ Jour
B	06/07/2016		10 716	Auto-relevé		
	19/12/2016	166	1 080	Relevé	-9 636	-58,05
	07/03/2017 (changement de fournisseur)	78	1 111	Estimé	31	0,40
A	04/07/2017	119	1 149	Estimé	38	0,32
	03/01/2018	183	10 820	Relevé	9 671	52,85
	03/07/2018	181	17 515	Estimé	6 695	36,99
	19/10/2018	108	10 880	Relevé	-6 635	-61,44
	13/11/2018 (résiliation)	25	10 880	Relevé	0	0,00
B	30/11/2018 (mise en service)	17	10 880	Relevé	0	0,00
	03/01/2019	34	11 796	Estimé	916	26,94

- **L'index relevé erroné et la sous-estimation qui en a résulté**

Le distributeur Z a procédé à un relevé de compteur erroné le 19 décembre 2016, à l'index 1 080 kWh. Le précédent index au 6 juillet 2016 avait été auto-relevé à 10 716 kWh.

Lors de votre changement de fournisseur en date du 7 mars 2017, le fournisseur A n'a pas fourni d'auto-relevé de fiabilisation. Un index de changement de fournisseur a donc été calculé par Z à 1 111 kWh.

Le fournisseur A a débuté sa facturation en prenant en compte l'index erroné fourni par Z. Le 19 mai 2017 B a quant à lui émis une facture de résiliation d'un montant de 10,51 euros TTC, basée sur un index calculé de 11 110 kWh qui ne correspondait pas à celui transmis par Z.

Pendant près d'une année (du 19 décembre 2016 au 3 janvier 2018), votre facturation a été basée sur des index sous-estimés.

- **Le rattrapage de consommation et la double-facturation dont vous avez fait l'objet**

Le 19 décembre 2017, Z a communiqué un index calculé de 1 206 kWh, pris en compte par A dans sa facturation, et que vous avez contesté. Z a alors enregistré dans votre historique de consommation un index de 10 820 kWh au 3 janvier 2018. Un écart de 9 671 kWh s'est créé par rapport à l'index précédent de 1 149 kWh enregistré par Z en juillet 2017, et a été pris en compte afin de calculer l'index suivant, de 17 515 kWh en date du 3 juillet 2018, qui est surestimé.

Cette surestimation est à l'origine de la facture du 13 août 2018 d'un montant 2 342,83 euros TTC que vous avez contestée.

Le 20 août 2018 vous avez communiqué à votre fournisseur A un index auto-relevé de 10 842 kWh. A a émis une facture rectificative le 24 septembre 2018, d'un montant de 1 406,66 euros TTC prenant en compte cet index auto-relevé et déduisant 6 673 kWh (17 515 - 10 842).

Cette facture n'est pas revenue sur le rattrapage et n'a donc pas résolu votre litige.

En parallèle, une demande de relevé spécial a été adressée à Z le 2 octobre 2018, qui a procédé à un relevé le 19 octobre 2018 à l'index 10 880 kWh, confirmant votre auto-relevé.

Alors que B avait émis une facture de résiliation avec l'index de changement de fournisseur (11 110 kWh,) qu'il avait lui-même rectifié, A a débuté sa facturation sur la base de l'index (1 111 kWh) transmis par Z, qui a ensuite été rattrapé par l'index 10 880 kWh retenu pour la résiliation du contrat d'A.

Votre facturation a donc porté sur 9 999 kWh (394 kWh chez B et 9 769 kWh avec A) qui ne vous étaient pas imputables.

LES ANOMALIES A L'ORIGINE DE VOTRE LITIGE

- **Le relevé et la détermination d'un index de changement de fournisseur erronés**

Le relevé erroné du 19 décembre 2016 a entraîné une annulation de 9 636 kWh par rapport au relevé précédent. Cette incohérence aurait dû être détectée par le distributeur qui aurait dû conduire les investigations appropriées à l'occasion du relevé de janvier 2018.

C'est ce relevé erroné qui a été à l'origine du calcul d'un index de changement de fournisseur très sous-estimé.

De plus, vous avez transmis à Z le 29 novembre 2018 une réclamation dans laquelle vous avez contesté les consommations facturées. Dans un premier temps, Z a annulé la consommation de 1 111 kWh à 10 880 kWh le 12 décembre 2018. Mais le 28 décembre 2018 Z est revenu sur cette annulation et a demandé aux fournisseurs de « *s'arranger* », au motif que vous aviez bénéficié d'une annulation de consommation injustifiée lors du relevé du 19 décembre 2016. Or, vous n'aviez pas bénéficié de cette annulation, puisque le fournisseur B avait clos sa facturation sur la base d'un index différent de celui transmis par Z pour votre changement de fournisseur.

Par ailleurs, le rattrapage entraîné par le relevé du 3 janvier 2018 a été à l'origine de surestimations par la suite qui perduraient en 2019 (par exemple, index à 11 796 kWh le 3 janvier 2019)

L'erreur initiale de Z a donc entraîné une succession d'anomalies aux conséquences importantes.

En outre, je relève qu'A n'a pas sollicité de votre part d'index auto-relevé lors de la souscription de votre contrat, ce qui aurait représenté une occasion supplémentaire de détecter plus rapidement le relevé erroné de décembre 2016.

- **La modification unilatérale de l'index de changement de fournisseur**

En établissant une facture basée sur un index qui n'était pas conforme aux données fournies par le distributeur, B est à l'origine de la surfacturation dont vous avez fait l'objet.

En effet, la prise en compte de l'index de résiliation 1 111 kWh par B aurait conduit à une annulation de consommation et un « *remboursement* » à votre profit. Le rattrapage de consommation chez A aurait alors annulé le « *remboursement* » chez B. Mais le fournisseur B ayant utilisé son propre index, ce remboursement n'a jamais eu lieu.

De plus, l'index de résiliation utilisé par B était surestimé (11 110 kWh au 7 mars 2017) alors que le relevé au 19 octobre 2018 était de 10 880 kWh.

En ne se conformant pas aux données de Z, B est donc en partie responsable des anomalies de votre facturation. En présence d'un index incohérent transmis par Z, il lui revenait de solliciter un relevé spécial auprès de Z pour fiabiliser votre facturation, et non pas la corriger unilatéralement.

LES DESAGREMENTS

Le relevé sous-estimé par Z et la prise en compte d'un index de changement de fournisseur distinct par B a entraîné une succession d'anomalies qui ont abouti à une surfacturation importante à votre détriment.

De plus, votre résidence est inoccupée depuis près de deux ans. Cette facturation aberrante ne pouvait manquer de vous faire réagir et vous avez subi de nombreuses relances alors que vous refusiez à juste titre de la régler.

Alors que votre dossier était en cours d'instruction, vous avez reçu une relance en recouvrement de la part de la société INTRUM le 16 mai 2019, ainsi qu'un message de la part d'une étude d'huissiers de justice le 27 mai 2019, afin de régler une somme de 1 313,96 euros au fournisseur A.

Or, Il est convenu entre le médiateur national de l'énergie et les opérateurs de suspendre toute relance en recouvrement ou procédure de suspension d'énergie au cours de la médiation afin que celle-ci se déroule sereinement, ce qui n'a pas été respecté par le fournisseur A.

LA REGULARISATION DE VOTRE FACTURATION

Afin de régulariser la situation, le plus simple serait pour Z de rectifier l'index de changement de fournisseur à 11110 kWh, identique à celui retenu par B pour la facturation de votre contrat. Cette correction ne modifierait pas votre facturation chez B. Elle permettrait à A d'annuler la différence de consommation qu'il vous a facturée des index 1111 à 11110 kWh (soit 9999 kWh). Au final, votre facturation ne porterait chez A ne porterait plus que sur - 230 kWh (11 110 - 10 880) soit 25 euros TTC environ en votre faveur et pourra se poursuivre sur des bases plus justes chez votre nouveau fournisseur.

Au cours de la médiation le distributeur Z s'est proposé de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC. Le fournisseur A a proposé de prendre en charge les pénalités de retard de 70,22 euros et de vous accorder de 50 euros TTC. B a souligné vous avoir déjà accordé un « *geste commercial* » de 50 euros TTC.

Or, je rappelle au fournisseur B qu'il s'était engagé à ne plus effectuer unilatéralement de corrections d'index de changement de fournisseur depuis 2012 à la suite des recommandations génériques que lui avais adressées en ce sens (2012-0718 ; 2012-0636 ; 2012-0593) et que je renouvelle à son attention.

Après une analyse détaillée des éléments du dossier, je recommande :

- Au distributeur Z :
 - de rectifier votre index de changement de fournisseur de mars 2017 à 11 110 kWh, ce qui se traduira par une annulation de 9 999 kWh chez A;
 - de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC (incluant les 60 euros proposés) pour les désagréments causés par l'erreur de relevé qui a affecté votre facturation, et est à l'origine de votre litige ;
- Au fournisseur B :
 - de vous accorder un dédommagement complémentaire de 200 euros TTC au titre de la modification unilatérale de l'index de changement de fournisseur qui vous a exposés à une surfacturation ;

- **Au fournisseur A :**
 - de régulariser sa facturation sur la base du rectificatif transmis par Z et de vous rembourser le trop-perçu qui en résulterait ;
 - de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC (incluant les 50 euros proposés) pour l'absence de collecte d'un auto-relevé de fiabilisation lors du changement de fournisseur, ainsi que pour avoir procédé à des relances en recouvrement alors que la médiation était en cours ;
 - de prendre en charge les pénalités de retard de 70,22 euros comme proposé ;
 - de mettre fin aux mesures de recouvrement engagées.

Vous êtes libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Les fournisseurs A et B ainsi que le distributeur Z m'informeront dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si les fournisseurs A et/ou B, ainsi que le distributeur Z refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Z
B
A