

Madame O

Paris, le 15 février 2021

N°de saisine : **D2020-18875**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs A, B et au distributeur Y concernant la facturation de vos consommations d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez conclu un contrat de fourniture d'électricité avec A (ex AA) qui a été activé le 11 mars 2019. Vous contestez les factures éditées dans le cadre de votre contrat qui ont été établies à partir d'index estimés.

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

**Vous avez changé de fournisseur le 8 septembre 2020 en souscrivant un contrat auprès d'B. À cette occasion, les index ont été surestimés, ce qui explique que vous ayez reçu une facture de résiliation de la part de A le 12 septembre 2020 d'un montant de 962,12 euros TTC à payer. Cette surestimation a ensuite été régularisée lorsque vous êtes redevenue cliente de A le 10 septembre 2020, puisqu'il a demandé une mise en service en transmettant vos index auto-relevés. B a tenu compte de cette régularisation en émettant une facture de 938,75 euros TTC en votre faveur.**

**Au cours de l'instruction de votre litige, Y a accepté de corriger les index du 10 septembre, de sorte que la consommation que devait vous rembourser B sera directement déduite du solde réclamé par A.**

**B aurait dû vous rembourser cette somme, ce qui vous aurait permis de solder votre dette auprès de A. Il a toutefois attendu la réponse d'Y car un tel remboursement alors que vous n'avez été cliente que durant deux jours lui semblait déraisonnable. Pour autant, aucune démarche n'a été menée par B afin d'obtenir cette correction. En outre, il est directement à l'origine de cette situation puisqu'il n'a pas collecté d'index auto-relevés. Il devrait donc vous accorder un dédommagement.**

**Pour sa part, A devrait vous accorder un dédommagement pour les désagréments subis, qui auraient pu être évités s'il n'avait pas sollicité une nouvelle mise en service par erreur.**

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

## **LES CHANGEMENTS DE FOURNISSEUR**

Vous avez changé de fournisseur le 8 septembre 2020 en souscrivant un contrat auprès d'B. À cette occasion, les index ont été estimés à 10 512 kWh en HC et 19 901 kWh en HP. Ces index étaient manifestement surestimés car vous aviez transmis à A des index auto relevés le 31 août 2020 à 8 403 kWh en HC et 14 712 kWh en HP.

Vous avez contesté ces index auprès de A, qui a réactivé un contrat en demandant à Y une mise en service, en transmettant les index auto-relevés précités. Ceci a abouti à la résiliation de votre contrat auprès d'B. Ce dernier ayant été titulaire de votre point de livraison du 8 au 10 septembre, il devait donc vous rembourser la différence entre les index précités, soit 2 109 kWh en HC et 4 379 kWh en HP, ce qu'il a fait en émettant une facture le 17 septembre 2020 de 938,75 euros TTC en votre faveur.

Vous trouverez ci-après un historique simplifié le démontrant :

**Tableau I : Historique des index pris en compte dans le cadre de la facturation initiale**

Fournisseur	Date	Evènement	Nature de l'index	HC	HP	kWh en HC	kWh en HP
A	11/03/2019	Changement de fournisseur	Estimé	6 289	11 053	4 223	8 038
	08/09/2020	Changement de fournisseur	Estimé	10 512	19 091		
B	08/09/2020	Changement de fournisseur	Estimé	10 512	19 091	-2 109	-4 379
	10/09/2020	Mise en Service	Auto-relevé	8 403	14 712		
A	10/09/2020	Mise en Service	Auto-relevé	8 403	14 712	56	98
	07/10/2020	Changement de fournisseur	Estimé	8459	14 810		
C	08/10/2020	Changement de fournisseur	Estimé	8459	14 810		

La procédure de changement de fournisseur, définie par les acteurs du marché dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE<sup>1</sup>) prévoit qu'à défaut de relevé spécial du compteur demandé par le nouveau fournisseur, les index de changement de fournisseur sont calculés par le distributeur, en tenant compte le cas échéant, des index auto-relevés communiqués lors de la souscription. Ils sont transmis à l'ancien et au nouveau fournisseur qui les utilisent pour établir respectivement leur facture de résiliation et de mise en service, de sorte que le consommateur ne soit pas facturé deux fois pour la même consommation. Au cas où les index seraient surestimés, les consommations facturées en trop sont régularisées par le nouveau fournisseur, dès la facture suivant le passage du releveur ou dès la réception d'index auto-relevés du consommateur.

La surestimation de vos index par Y s'explique par le fait qu'il n'a pas pu relever votre compteur depuis mars 2019. Or, au cours de cette période, A fait état de nombreux index auto-relevés. Pour autant, il semblerait qu'il n'en ait transmis aucun à Y. Je ne saurais donc reprocher cette surestimation à Y, qui semble davantage relever de A et B, qui ne lui ont pas permis de fiabiliser les index.

Le remboursement à devoir par B résultait donc de l'application des règles de marché. Mais la collecte d'index auto-relevés avant le changement de fournisseur aurait pu permettre d'éviter la surestimation et donc le remboursement y afférent.

Pour autant, A n'aurait pas dû réactiver un contrat et encore moins en demandant une mise en service et en transmettant des index auto-relevés. En effet, vous ne souhaitiez plus être son client et ne l'aviez contacté que pour contester les index retenus. En pareil cas, une prestation de correction des index peut être demandée à Y.

<sup>1</sup> Disponible à l'adresse suivante : [www.gte2007.com](http://www.gte2007.com)

Quoiqu'il en soit, la situation actuelle aboutit à ce que B doive vous rembourser une somme élevée alors que vous êtes restée sa cliente pendant deux jours. Afin de faciliter le règlement amiable de votre litige, il m'a semblé pertinent de demander à Y une rectification des index du 10 septembre 2020, afin qu'B ne vous facture aucune consommation et que A puisse rectifier les consommations qu'il a mises à votre charge du 11 mars 2019 au 7 octobre 2020. Y a accepté cette proposition. Ainsi, après la mise en œuvre de cette rectification, l'historique de vos consommations sera le suivant :

**Tableau II : Historique après application de la rectification recommandée**

Fournisseur	Date	Evènement	Nature de l'index	HC	HP	kWh en HC	kWh en HP
A	11/03/2019	Changement de fournisseur	Estimé	6 289	11 053	4 223	8 038
	08/09/2020	Changement de fournisseur	Estimé	10 512	19 091		
B	08/09/2020	Changement de fournisseur	Estimé	10 512	19 091	0	0
	10/09/2020	Mise en Service	rectifié	10 512	19 091		
A	10/09/2020	Mise en Service	rectifié	10 512	19 091	-2 053	-4 281
	07/10/2020	Changement de fournisseur	Estimé	8459	14 810		
C	08/10/2020	Changement de fournisseur	Estimé	8459	14 810		

B n'aurait alors aucune consommation à facturer.

A devrait alors vous rembourser les surestimations depuis mars 2019, soit 2 053 kWh en HC et 4 281 kWh en HP, ce qu'il a accepté de faire dès réception des flux transmis par Y.

Le montant de la rectification des consommations pourrait être calculée comme suit, en prenant en compte à titre indicatif le prix du kWh fixé au 12 septembre 2020 :

- Montant en euros TTC des heures creuses :  $2\,053 \times 0,10802 \times 1,2 = 266$
- Montant en euros TTC des heures pleines :  $4\,281 \times 0,14392 \times 1,2 = 739$

Ainsi, le total des consommations à annuler représenterait environ 1 000 euros TTC, qui viendrait en déduction du solde actuel total de :  $1053,64 + 37,05 = 1090,69$  euro TTC

Après rectification, le solde restant devrait s'élever à 85 euros TTC.

### LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS

Votre litige aurait pu être évité si B avait collecté des index auto-relevés lors de la souscription du contrat et s'il avait correctement traité votre demande, soit en remboursant le montant dû (ayant pris le risque d'un changement de fournisseur sur la base d'index estimés, il lui revenait de l'assumer, éventuellement en remboursant l'éventuelle surestimation qui en résultait) soit en demandant une rectification d'index à Y. Il devrait donc vous accorder un dédommagement.

De son côté, A aurait pu se douter des difficultés qu'il occasionnerait en transmettant une demande de mise en service sur la base d'index auto-relevés nettement inférieurs à ceux utilisés pour le changement de fournisseur. En outre, il pouvait également formuler des demandes de rectification d'index. Il a proposé de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC, qui me semble permettre de compenser les démarches que vous avez dû engager.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur Y de rectifier les index de résiliation du contrat d'B et de mise en service du contrat de A au 10 septembre 2020 en retenant des index à 10 512 kWh en HC et 19 091 kWh en HP, comme accepté.

Je recommande également au fournisseur A, comme proposé :

- de mettre à jour sa facturation en conséquence ;
- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC en raison des désagréments subis, comme proposé.

Par ailleurs, je recommande au fournisseur B :

- de mettre à jour sa facturation en conséquence ;
- de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC en raison des désagréments subis.

**Enfin, je vous recommande de vous acquitter du montant de la facture rectificative à venir de A, dans l'hypothèse où un reliquat resterait dû.**

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 B 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 B 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.

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, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
Y  
B