



Réf. 480718-336673172/CL

Recommandation n° 2009-108/PG

relative à la saisine de Madame G

en date du 21 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 21 novembre 2008 par Madame G d'un litige avec son fournisseur d'électricité X.

Mme G conteste sa première facture annuelle de régularisation établie sur la base de l'index de résiliation du précédent occupant relevé le 4 août 2006, soit deux mois avant sa propre demande de mise en service.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Mme G a acquis un appartement de 40 m² le 4 octobre 2006 pour lequel elle a demandé au fournisseur X, une mise en service le 15 octobre 2006. Son abonnement a été souscrit pour une puissance de 6 kVA en option Heures pleines/Heures creuses avec des paiements mensualisés à raison de 40 euros par mois.

Le 18 octobre 2007, la première facture annuelle de régularisation de Mme G s'élève à 239,73 euros TTC après déduction des prélèvements effectués (400 euros). La consommatrice la conteste en faisant valoir que la consommation facturée entre le 15 octobre 2006 et le 16 octobre 2007 (5930 kWh) ne correspond pas à sa consommation habituelle qui était jusqu'à présent inférieure à 3000 kWh par an. Mme G estime que cette consommation erronée provient de la prise en compte de l'index relevé en août 2006 par le précédent occupant en lieu et place de l'index réel du 15 octobre 2006.

Mme G précise qu'elle est entrée dans un appartement refait à neuf par les précédents propriétaires.

Mme G n'a pas réglé le solde de sa facture de régularisation et a adressé quatre lettres de réclamation en recommandé à son fournisseur, entre décembre 2007 et août 2008.

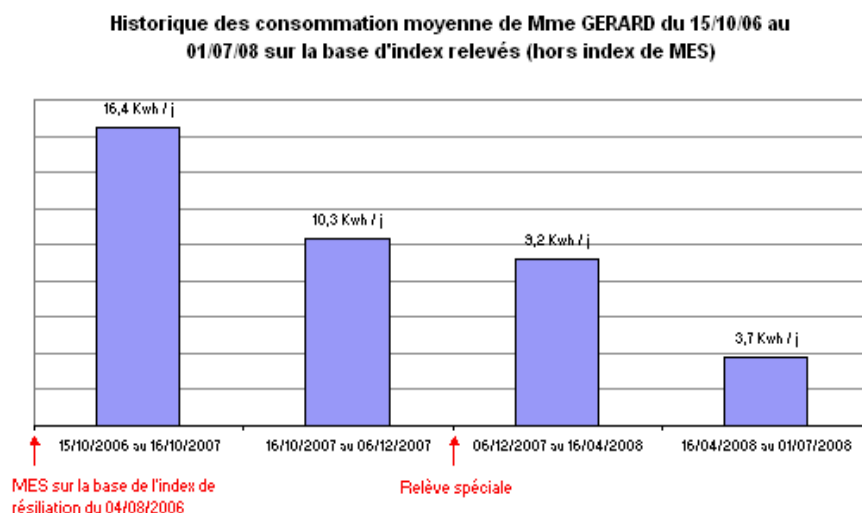
Par courriers du 19 février et du 20 mars 2008, le fournisseur X a confirmé sa facturation et précisé les éléments suivants : « suivant la procédure, mon collègue a pris les relevés de compteur de résiliation du contrat précédent pour faire votre mise en service(...). En effet vous n'aviez pas les relevés de compteur. »

Mme G a fait l'objet de sept relances en paiement entre janvier et septembre 2008 mais n'a pas réglé le solde de 206,20 euros réclamé.

Les observations

Les observations du distributeur A sont les suivantes :

- « Le 04/08/2006 sur demande du fournisseur, la résiliation du contrat précédant celui de Mme G au niveau du Point de Livraison en cause est effectuée sur la base d'un index relevé. L'alimentation est maintenue jusqu'à la mise en service.»
- « Le 15/10/2006, sur demande du fournisseur et conformément au catalogue des prestations, le distributeur effectue une mise en service sur installation existante sans déplacement sur la base de l'index de résiliation du prédécesseur de Mme G du 04/08/2006 »
- « Le distributeur confirme la validité de l'historique suivant : »



Le fournisseur X a été invité à produire ses observations à trois reprises le 21 novembre 2008 le 6 mai 2009 puis le 4 juin. A cette date le fournisseur a été informé qu'en l'absence de réponse dans un délai d'une semaine, le médiateur serait contraint d'émettre une recommandation sans ses observations.

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine la contestation d'une facture anormalement élevée fondée sur l'index de résiliation du précédent occupant, relevé plus de deux mois avant l'entrée dans les lieux de la consommatrice. La prise en compte de cet index a été confirmée par le distributeur A et le fournisseur X.

- Mme G estime que l'index pris en compte pour l'ouverture de son contrat était inférieur à l'index qui aurait pu être relevé lors de sa mise en service. Cette différence peut avoir deux causes possibles : une consommation importante sans contrat pendant la période de vacance du logement (travaux dans le logement) ou une erreur de relevé de l'index de résiliation du précédent occupant.
- Les éléments de fait rapportés par Mme G : la date d'achat de l'appartement le 4 octobre 2006 (attestation notariée à l'appui) ainsi que la faiblesse des consommations enregistrées après la facture litigieuse (7,8 kWh par jour en moyenne) laissent penser qu'elle n'est probablement pas à l'origine des consommations contestées.
- Le médiateur a relevé que les procédures en vigueur définies par les acteurs du marché¹ prévoient que la fourniture d'alimentation doit être suspendue par le distributeur huit semaines au plus tard après la résiliation du contrat du précédent occupant afin d'éviter les consommations hors contrat. Si cette procédure avait été appliquée, l'alimentation aurait dû être suspendue avant le 4 octobre 2006 ce qui aurait permis de prévenir le litige. Une fois l'alimentation suspendue, le distributeur aurait été dans l'obligation de relever le compteur de Mme G le 15 octobre, pour rétablir sa fourniture électrique. La contestation des consommations enregistrées entre le 4 août et le 15 octobre aurait donc été sans objet.
- Le fournisseur X a reconnu que l'index pris en compte pour la mise en service de Mme G, était celui relevé deux mois plus tôt par le précédent occupant. Le fournisseur X s'est justifié en invoquant le respect des procédures en vigueur (lesquelles prévoient la possibilité d'une mise en service sur la base de l'index de résiliation du précédent occupant). Le médiateur rappelle que les procédures en vigueur laissent le fournisseur libre de choisir les conditions de mise en service en cas de maintien de la fourniture d'énergie (prise en compte de l'index de résiliation, index auto-relevé ou relevé spécial) mais qu'elles ne le dispensent pas de son devoir de conseil et d'information envers le consommateur. Le médiateur considère en l'espèce qu'il appartenait au fournisseur X de mettre en garde son client sur les conséquences de la prise en compte d'un index relevé plus de deux mois plus tôt. Cette mise en garde était d'autant plus justifiée que l'accès à l'énergie en « Libre Service » avait été maintenu au-delà des délais prévus.
- Le médiateur constate que les défaillances du fournisseur X et du distributeur A ont été déterminantes dans la contestation de Mme G qui aurait été sans objet si chacun avait respecté le cadre de sa mission. Il n'est donc pas acceptable de mettre à sa charge la consommation litigieuse facturée en octobre 2007. Mme G doit être facturée sur la base de l'énergie qu'elle a réellement consommée ou sur la base de l'énergie qu'elle aurait vraisemblablement consommée si l'index de mise en service avait été relevé le 15 octobre 2006.
- Le traitement de la réclamation de Mme G a été satisfaisant dans la forme puisque le fournisseur X a répondu à ses courriers de manière personnalisée dans des délais raisonnables.

¹Mise en service - Résiliation - Changement de fournisseur pour les clients BT ≤ 36 kVA - 26 janvier 2007.
Procédure de mise en service sur index auto relevé d'un site résilié avec alimentation maintenue - Clients résidentiels BT ≤ 36 kVA. - 10 novembre 2008.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A :

- d'établir un redressement de la facturation de Mme G entre le 15 octobre 2006 et le 15 octobre 2007 sur la base de la consommation moyenne journalière enregistrée entre le 16 octobre 2007 et le 1^{er} juillet 2008. Cette période de référence n'est pas identique à la période facturée mais constitue une base équitable en l'absence de références plus complètes.
- d'accorder à Mme G un dédommagement de 50 euros compte tenu des désagréments subis pour n'avoir pas suspendu la fourniture en libre-service dans le délai de huit semaines qui est prévu.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X

- de corriger la facturation de Mme G sur la base du redressement des consommations décrit ci-dessus.
- d'accorder à Mme G un dédommagement de 50 euros compte tenu des désagréments subis du fait d'un défaut d'information lors de la demande de mise en service.

Le médiateur conseille aux consommateurs entrant dans un nouveau logement d'effectuer eux-mêmes un relevé de leurs compteurs d'électricité et de gaz et de le transmettre au(x) fournisseur(s) qu'ils ont choisi, par téléphone mais aussi par écrit.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X, au distributeur A, ainsi qu'à la consommatrice.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n° 1504 du 19 octobre 2007, le distributeur A et le fournisseur X informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat de la consommatrice.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 30 juin 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE